

Tuija-Leena Kylmänen

SOVITTELUTOIMISTON AMMATTIHENKILÖN ANTAMAN
ENNAKKOINFORMAATION MERKITYS SOVITTELUSSA
VAPAAEHTOISEN SOVITTELIJAN NÄKÖKULMASTA

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehto

2010

SOVITTELUTOIMISTON AMMATTIHENKILÖN ANTAMAN ENNAKKOINFORMAATION MERKITYS SOVITTELUSSA VAPAAEHTOISEN SOVITTELIJAN NÄKÖKULMASTA

Kylmänen, Tuija-Leena
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehto
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Sirén, Anja
Sivumäärä: 54
Liitteet: 5

Asiasanat: sovittelu, enakkoinformaatio, viestintä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksiä sovitteluprosessin asianosaisten saaman enakkoinformaation merkityksestä varsinaisen sovittelutapahtuman toteutumisessa. Sovittelujutun asianosaisten enakkoinformointi liittyy merkittävästi Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuvaan. Tavoitteena on antaa asianosaisille sovitteluun liittyvää enakkoinformaatiota, rakentaa luottamuksellinen maaperä sovittelun asianosaisten yhteistyölle sekä edesauttaa sovittelun asianosaisten välisen sopimuksen toteutumista. Satakunnan sovittelutoimisto päättää sovittelujuttujen soviteltavaksi ottamisesta ja valitsee sovitteluun vapaaehtoiset sovittelijat.

Tutkimusaineiston keruu tapahtui kvantitatiivisella kyselyllä. Kyselyn saivat vastattavakseen Satakunnan sovittelutoimiston kaikki 48 aktiivisia vapaaehtoista sovittelijaa. Vastausten palautusprosentti oli 69 %. Vastaajat olivat hyvin yksimielisiä väittämien suhteen. Vain väittämän ”enakkoinformaatio ei nopeuta sovittelun alkua” suhteen vastaukset jakaantuivat. Tilastollinen tulosten analysointi ja graafinen toteutus tapahtui Word-, Excel- ja Tixel- ohjelmien avulla.

Tutkimus osoitti, että sovittelujutun asianosaisten saama enakkoinformaatio on vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemysten mukaan merkityksellinen ja sovittelutapahtumaa tukeva toimintamuoto. Vastausten perusteella vapaaehtoiset sovittelijat arvioivat sovittelutoimiston ammattihenkilön sovittelujutun asianosaisille antaman enakkoinformaation edistävän monin tavoin sovittelutapahtuman kulkua.

Enakkoinformaation puutteen katsottiin vaikuttavan sovittelujutun asianosaisten luottamuksen rakentumiseen heikentävästi eikä sovittelu johtaisi täten toivottuun lopputulokseen. Pääsääntöisesti vapaaehtoiset sovittelijat arvioivat sovittelujutun asianosaisten olevan tyytyväisiä Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilöiltä saamaansa enakkoinformaatioon. Enakkoinformaation katsottiin edistävän vapaaehtoiselle sovittelijalle osoitetun sovittelujutun suunnittelua ja auttavan keskittymistä olennaisimpaan eli sovitteluun.

THE SIGNIFICANCE OF PRELIMINARY INFORMATION GIVEN BY MEDIATION OFFICE'S PROFESSIONALS FROM VOLUNTARY MEDIATOR'S PERSPECTIVE

Kylmänen, Tuija-Leena

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

Specialisation in management of social services

December 2010

Supervisor: Sirén, Anja

Number of Pages:54

Appendices: 5

Key words: reconciliation, preliminary information, communication

The purpose of this thesis was to investigate the Satakunta mediation office volunteer mediators opinions about how important they considered the preliminary information to be for the actual mediation event occurs. The advance information for mediation parties is importantly associated with the mediation pilot job description at Satakunta mediation office. The aim is to provide the parties with preliminary information about mediation situation and to build confidence between the mediation parties' cooperation and to help in the realization of the mediation agreement. The Satakunta mediation office decides which conciliation cases are taken for mediation and also elects voluntary mediators to mediation.

The empirical data was collected through a quantitative study. The survey was sent to all 48 active volunteer mediators of the Satakunta mediation agency. 69 percent responded. Responds were very unanimous. There was some variety in answers only when it came to the argument "the preliminary information doesn't speed up the start of the mediation". The results were statistically analysed and graphically executed with Word, Excel and Tixel.

The study showed that the volunteer mediators believe that preliminary information is relevant to mediation case clients. They think that preliminary information supports mediation process. Based on the responses the volunteer mediators reported that preliminary information contributed in many ways to the progress of the mediation event.

Lack of the advance information was estimated to impair the parties' confidence and it was suspected that the mediation does not lead to a desired outcome. As a rule, voluntary mediators reported that the parties were satisfied with preliminary information, which they had received from Satakunta mediation office professionals before the mediation. Preliminary information was considered to contribute to the planning of the reconciliation event and to help the voluntary mediator to focus on the essentials, namely mediation.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	RIKOSASIOIDEN JA ERÄIDEN RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU	8
2.1	Sovittelutoiminnan lähtökohdista nykyisyyteen	9
2.2	Restoratiivinen oikeus sovittelussa	12
2.3	Ennakkoinformaatio ammattihenkilön työssä.....	14
2.4	Sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuva	15
2.5	Sovittelumenettely Satakunnan sovittelutoimistossa	16
3	INFORMAATIO	18
3.1	Viestintä	18
3.2	Dialogisuus ennakkoinformaatioon vaikuttavana osana	23
3.3	Sovittelun viestintään liittyvät aikaisemmat tutkimukset.....	26
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1	Tutkimuksen tausta ja tutkimusongelma.....	27
4.2	Aineiston keruu ja analysointi.....	29
4.3	Tutkimuksen luotettavuus	32
5	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	33
5.1	Kohderyhmän taustatiedot	33
5.2	Ammattihenkilön antaman ennakkoinformoinnin ilmeneminen sovittelu- tapahtumassa.	35
5.3	Sovittelun asianosaisten saaman ennakkoinformoinnin tarpeellisuus sovittelu- prosessin kannalta katsottuna	41
5.4	Ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation merkitys sovittelijan työn tukena.	44

6 YHTEENVETO JA POHDINTA	47
--------------------------------	----

LÄHTEET	53
---------------	----

LIITTEET	
----------	--

1 JOHDANTO

Kohtaaminen on ihmisten päivittäisessä elämässä enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Yksilölliset ja persoonalliset tavat kohdata kanssaihmiä ovat jokaisen oikeus. Vuorovaikutuksessa välittyy monenlaista informaatiota ajatusten, tunteiden, mielialojen, äänensävyjen ja monenlaisten sanamuotojen sekä kehon kielen välityksellä.

Rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovitteluprosessin valmistelussa puhelimitse toteutuva ennakkoinformaatio ja viestintä ovat tärkeässä osassa, sillä sovittelutoimiston ammattihenkilön yhteydenpito sovittelujutun asianosaisiin käynnistyy miltei poikkeuksetta puhelimen välityksellä. Siinä tapahtuvan ennakkoinformaation tuella asianosaiset valmistautuvat varsinaiseen sovittelutapahtumaan. Osallistumiseni Satakunnan sovittelutoimiston järjestämälle rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden vapaaehtoisen sovittelijan koulutukseen herätti kiinnostukseni sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttaman ennakkoinformoinnin merkityksellisyyteen varsinaista vapaaehtoista sovittelutapahtumaa tukevana toimintana.

Satakunnan sovittelutoiminnassa on pohdittu sovittelun asianosaisten kohtaamista tukevan ennakkoinformaation merkitystä. Viestinnän laatua ja kehittämistä pidetään sovitteluasioissa tärkeänä. Onnistunut viestintä on parhaimmillaan dialogista ja informatiivista vuoropuhelua. Sovittelutoimiston ammattihenkilön rooli on ennakoivan informaation ja viestintäkeinojen tuella luoda sovittelutapahtuman asianosaisten yhteistyölle luottamuksellinen ilmapiiri. Kiinnostukseni ennakkoinformaation ja viestinnän merkityksellisyyteen tiedon kulussa ja keskustelu Satakunnan sovittelutoimiston johtavan sovittelun ohjaajan kanssa loivat pohjan opinnäytetyöni mahdollistumiselle.

Opinnäytetyössäni halusin väittämiin perustuvan kyselyn avulla tuoda esille Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksiä sovittelutoimiston ammattihenkilön sovittelujutun asianosaisille antaman ennakkoinformaation merkityksestä sovitteluprosessia tukevana toimintana.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys nojaa Wiion (1998) käsitykseen viestinnästä ja siihen vaikuttavista tekijöistä sekä Mielityisen (1999) tutkimukseen ”Rikos ja sovittelu”, jossa yhtenä osa-alueena tuodaan esille sovitteluun valmistavan ennakkoinformaation merkitystä sovittelun asianosaisille.

Opinnäytetyöni teoreettinen osa luvussa kaksi koostuu rikosasioiden ja eräiden riitaasioiden sovittelua avaavasta osiosta ja sovittelutoiminnan kehittymisestä nykymuotoonsa. Katsaus restoratiiviseen oikeuskäsitykseen, Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuvaan ja sovitteluprosessin ennakkoinformaatioon ovat myös luvussa kaksi. Lisäksi samassa luvussa kuvataan sovittelumenettely Satakunnan sovittelutoimistossa. Luku kolme tuo esille viestinnän ja viestintätaitojen merkitystä ennakkoinformaation toteutuksessa. Myös sovittelutapahtuman vuorovaikutukseen liittyvät aikaisemmat tutkimukset on kuvattu luvussa kolme. Luvut neljä ja viisi koostuvat tutkimuksen empiirisen osan toteuttamisesta ja tutkimuksen tuloksista. Yhteenveto ja pohdinta ovat luvussa kuusi.

2 RIKOSASIOIDEN JA ERÄIDEN RIITA-ASIOIDEN SOVITTELU

Rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelu on vapaaehtoista, puolueetonta ja maksutonta toimintaa. Sovittelussa on tavoitteena löytää kaikkia asianosaisia tyydyttävä sopimus vahingonkorvauksesta tai muista sovintoon johtavista toimenpiteistä. Lakisääteisyys tuli Suomessa voimaan vuoden 2006 alussa. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 1015/2005.)

Sovittelutapaamisessa toimijoina ovat tehtävään koulutetut, vapaaehtoiset, puolueettomat ja vaitiolovelvolliset sovittelijat. Lisäksi lakivaliokunnan mietinnössä 13/2005vp vapaaehtoiselta sovittelijalta edellytetään sellaista koulutusta, taitoa ja kokemusta, jota sovittelutehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Säännöksessä tarkoitettuun koulutukseen voi sisältyä esimerkiksi oikeustieteen, yhteiskuntatieteiden tai sosiaalialan opintoja.

Sovittelussa voidaan käsitellä rikosasioita, joiden arvioidaan soveltuvan soviteltaviksi. Arvioinnissa otetaan huomioon rikoksen laatu ja tekotapa, rikoksesta epäillyn ja uhrin keskinäinen suhde sekä muut rikokseen liittyvät seikat. Viimekädessä sovittelutoimiston vastuuhenkilön tulee arvioida tapauskohtaisesti, soveltuuko asia sovittelussa käsiteltäväksi. Suomessa rikossovittelun kehittäjät ovat asettaneet sovittelun tavoitteeksi rikosten käsittelyprosessin yksinkertaistamisen ja tehostamisen kuin myös pyrkimyksen lisätä eri osapuolten mahdollisuuksia vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn. Sovittelu on myös vähemmän tekijää leimaava kuin rikosprosessi. Sovittelulla voidaan näin usein rikosprosessia tehokkaammin vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen ja samalla parantaa rikoksen uhrin asemaa. (Iivari 2007, 16, 23.)

Sovittelulaki määrittelee sovittelumenettelyyn liittyvistä tehtävistä. Käytännössä määrittely tarkoittaa, että sovittelutoimiston ottaessa asian soviteltavakseen sen tulee nimetä tehtävään sellainen sovittelija, joka soveltuu kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella asian sovittelijaksi eikä ole myöskään esteellinen asiaa hoitamaan. Lisäksi sovittelutoimiston tulee hankkia

asiaan liittyvät asiakirjat asianosaisten suostumuksella poliisi- tai syyttäviviranomaiselta, tuomioistuimelta tai muilta tahoilta. Kääntäjän tai tulkin hankinta tarvittaessa on myös sovittelutoimiston tehtävä. Edelleen sovittelun päättyessä sovittelutoimiston on toimitettava poliisi- tai syyttäviviranomaiselle tieto sovittelun kulusta ja lopputuloksesta, elleivät salassapitoa koskevat säännökset sitä estä. (Iivari 2007, 17.)

Sovittelutoimistossa toimivien ammattihenkilöiden tehtävänä on huolehtia sovittelu-prosessiin liittyvän ennakkoinformoinnin toteuttamisesta. Ennakkoinformointi, joka kohdistuu sovittelun asianosaisiin, on suunnitelmallista toimintaa, ja se toteutetaan ennen varsinaista sovittelutapahtumaa. Ennakkoinformoinnin tavoitteena on valmistaa sovittelun asianosaisia vapaaehtoiseen sovittelutapahtumaan, jonka toteutumisesta huolehtivat sovittelutoimiston nimeämät vapaaehtoiset sovittelijat.

Sovittelu antaa mahdollisuuden ratkaista rikosasioita ja riita-asioita toisella tavalla verrattuna perinteiseen oikeusprosessiin. Keskeistä sovittelussa (Kuvio 1) on osapuolten ehdoilla tapahtuva ongelmanratkaisu. Huomion keskipisteenä ovat osapuolten väliset inhimilliset suhteet ja niissä tapahtuneet oikeudenloukkaukset ja niiden korjaukset. Sovittelun päämääränä on vaikuttaa yhteisössä rikollisuutta hillitsevästi sekä lisätä yleistä sovinnollisuutta. Tavoitteena on kehittää erityisesti nuorten rikoksentekijöiden vastuuntuntoa. (Iivari 2007, 19.)

2.1 Sovittelutoiminnan lähtökohdista nykyisyyteen

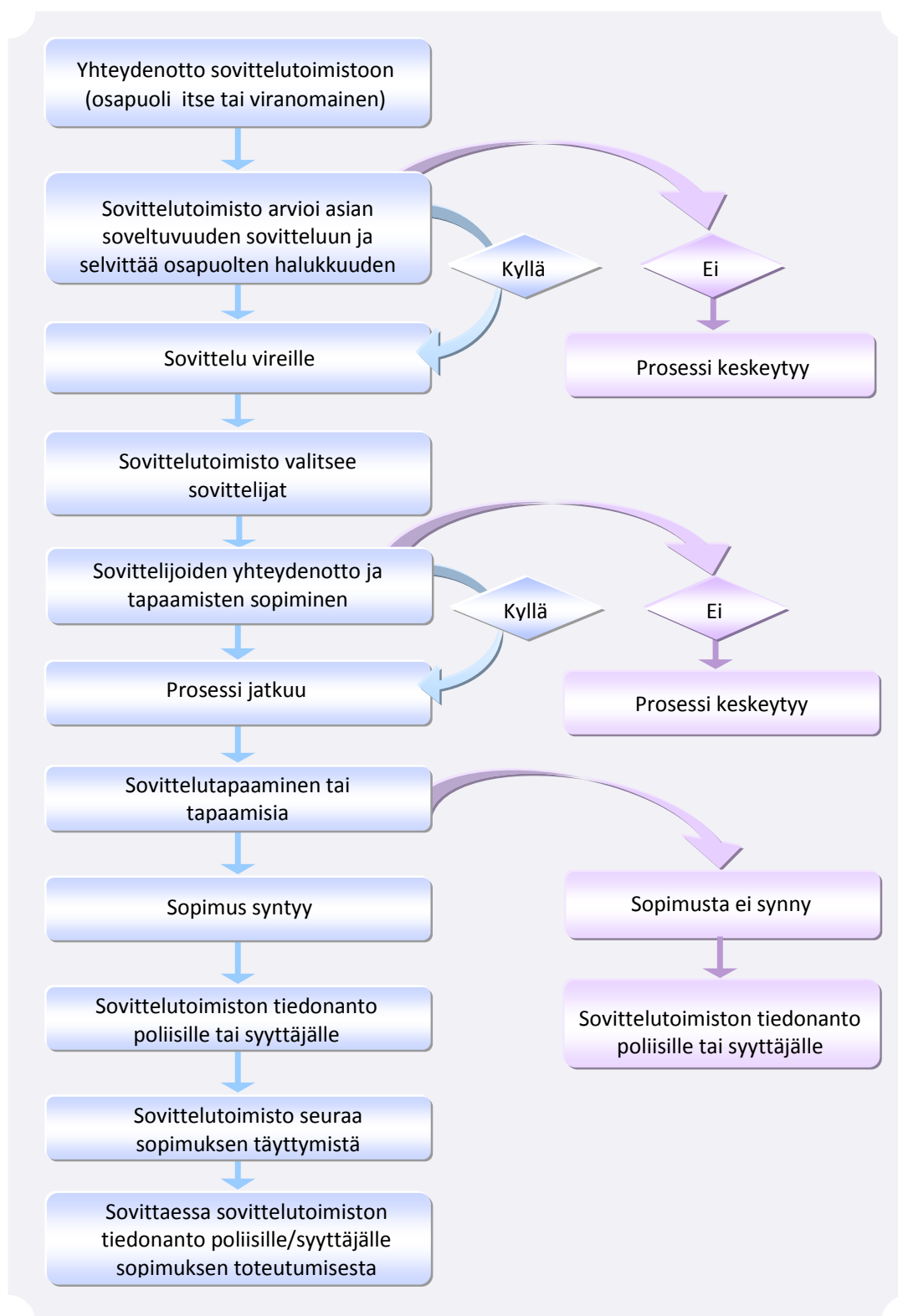
Sovittelutoiminnan lähtökohdat sijoittuvat 1970- luvun alkuun, jolloin rikosten sovittelun kokeilutoiminta sai alkunsa Yhdysvalloista ja Kanadasta. Suomessa sovittelutoiminta alkoi vuonna 1983 Vantaalla Suomen Akatemian kokeilu- ja tutkimustoimintana. Kokeilun kautta Vantaan kaupunki vakinaisti sovittelutoiminnan osaksi kaupungin sosiaaliviraston työtä vuonna 1986. Vähitellen toiminta vakiintui ja laajeni muillekin suuremmille paikkakunnille. Sovittelutoiminnan lakisääteiseksi saattaminen tuli tärkeäksi, sillä sääntelemättömässä järjestelmässä ongelmaksi muodostuivat tilanteet, joissa väestö ei ollut yhdenvertaisessa asemassa

sovitteluasioiden saatavuuden suhteen. Läheskään kaikki kunnat eivät pystyneet järjestämään sovittelua. (Iivari 2007, 9.)

Sovittelulain tullessa voimaan 1.1.2006 Sosiaali- ja terveysministeriöstä tuli sovittelutoimintaa valtakunnallisesti ohjaava organisaatio. Laki on koko maata kattava, ja sen mukaan sovittelupalvelua voi saada laadukkaasti toteutettuna asuinpaikasta riippumatta. Sovittelulain mukaan sovittelutoiminnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Sosiaali- ja terveysministeriölle (Sovittelulaki 5§). Sovittelutoiminnan valtakunnallista ohjausta, seuranta ja kehittämistä varten Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimii valtioneuvoston kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama rikosasioiden sovittelun neuvottelukunta, jonka tehtävistä ja kokoonpanosta säädetään paremmin valtioneuvoston asetuksella. (Iivari 2007, 10-15.)

Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta edellyttää, että sovittelu voidaan toteuttaa vain sellaisten osapuolten kesken, jotka ovat henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti ilmaisseet suostuvansa sovitteluun, ja jotka pystyvät ymmärtämään sovittelun (Kuvio 1) sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. Ennen kuin osapuoli antaa suostumuksensa sovitteluun, hänelle tulee selvittää hänen sovitteluun liittyvät oikeutensa ja asemansa sovittelussa. Osapuolella on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa sovittelun aikana. Alaikäisen henkilön on annettava suostumuksensa sovitteluun henkilökohtaisesti. Alaikäisen henkilön osallistuminen sovitteluun edellyttää lisäksi, että myös hänen huoltajansa tai muut lailliset edustajansa suostuvat siihen. Vajaavaltaiseksi julistettu täysi-ikäinen henkilö voi osallistua sovitteluun, jos hän ymmärtää asian merkityksen ja antaa henkilökohtaisesti suostumuksensa sovitteluun. (Laki 2005/1015, 2§.)

Ihmisten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi on säädetty yhdenvertaisuuslaki (24/2004) ja laki naisten ja miesten tasa-arvosta (609/86). Lainsäädännön tavoitteena on turvata ihmisten samanlainen kohtelu ja ehkäistä eriarvoista kohtelua. Nämä lait vaikuttavat myös sovittelutoimiston ammattihenkilön työtehtävien toteuttamisessa.



Kuvio 1. Sovitteluprosessi.

2.2 Restoratiivinen oikeus sovittelussa

Restoratiivisen oikeuden lähtökohta on, että rikos ei viime kädessä ole teko valtiota vaan ihmistä vastaan. Rikosten sovittelun on ajateltu toteuttavan tätä lähtökohtaa. Sovittelu olisi sen mukaisesti aktiivinen ja henkilökohtainen menettelytapa konfliktin ratkaisemiseksi, ja siinä painotettaisiin rikokseen liittyviä tunteita sekä materiaalistien menetysten korjaamista. Tällaisessa ajattelussa korostetaan voimakkaasti osapuolten keskeistä asemaa konfliktin ratkaisussa. Yhtenä restoratiivisen ajattelun vaikutusvaltaisimmista henkilöistä voidaan pitää norjalaista kriminologia Nils Christieniä (1928-). Kirjallisuudessa viitataan usein hänen kuuluisaan artikkeliinsa "Conflicts as Property" (Christie 1977), jonka mukaan nykyinen rikosoikeus johtaa konfliktin varastamiseen niiden osapuolilta. (Mielityinen 1999, 3.)

Suomessa rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelussa toteutuu restoratiivinen oikeusajattelu. Termin suomennot voisi olla korjaava oikeus tai osallistuva konfliktinratkaisu. Restoratiivinen oikeus pyrkii korjaamaan vahingot, joita rikoksesta on aiheutunut asianosaisille. Kyse on ihmistunteet ja ihmissuhteet huomioon ottavasta oikeudesta. Asianosaisilla on aktiivinen rooli, kun taas sovittelijan tehtävänä on mahdollistaa heidän rauhanomainen kohtaamisensa. Sovitteluistuntoon osallistuminen on vapaaehtoista, ja siihen voi asianosaisten lisäksi osallistua myös muita viranomaisia tai henkilöitä, joilla on osuutta käsiteltävään asiaan. (Eloheimo 2002.)

Restoratiivinen asioiden käsittely antaa asianosaisille mahdollisuuden ilmaista kokemuksiaan. Teon moraalinen vääräys ilmaistaan selvästi. Osapuolet saavat esittää kertomuksensa vapaasti. Myös rikosten syitä käsitellään, sillä tavoitteena on ratkaista konflikteja ja niiden taustalla olevia ongelmia eikä pelkästään rikoksia. Korvausasioiden lisäksi on tärkeää selvittää, tarvitsevatko asianosaiset jonkinlaista apua. Heidät voidaan ohjata erilaisiin sosiaali- ja terveystalveluihin. Keskeisiä restoratiivisia arvoja ovat aineellisten vahinkojen korvaamisen lisäksi esimerkiksi ihmissuhteiden korjaaminen, kunnioittava vuoropuhelu, vastuunotto, anteeksipyyntö, armo, moraalinen oppiminen, tekijän hyväksyminen yhteisön jäseneksi ja uusien rikosten ehkäisy. Yksi restoratiivisen oikeuden oivalluksia on, että prosessi voi olla tärkeämpi kuin sen lopputulos. Jos prosessi koetaan oikeudenmukaiseksi, on sen

lopputulokseen helpompi sitoutua. Sitoutumista ja oppimista lisää se, että asianomainen saa itse puhua vapaasti ja osallistua päätöksentekoon. (Eloheimo 2002.)

Eloheimon (2002) mukaan avoin vuorovaikutus mahdollistaa ongelmien kohtaamisen, ja konflikti voidaan käsitellä tyhjentävästi vapauttaen psyykkistä energiaa. Moraalinen moite ja häpeä tuodaan suoraan esiin ilman kyräilyä. Osapuolet voivat ilmaista tunteensa, mikä vähentää kostonhalua ja tarvetta asian jälkipuintiin. Kun uhri tutustuu tekijään, kuulee rikoksen syistä ja vastaanottaa anteeksipyyntöä ja korvauksen, lievenee hänen suuttumuksensa ja uusien rikosten pelkonsa. Restoratiivinen eli korjaava oikeus pyrkii palauttamaan molempien osapuolien itsemääräämisoikeuden ja omanarvontunnon.

Tutkimustulokset restoratiivisen oikeuden tehosta ovat lupaavia. Vielä ei kuitenkaan ole kovin monia tutkimuksia, jotka kiistatta osoittaisivat sen vähentävän rikosten uusimista. Uusintarikollisuuden ehkäisy on kuitenkin vain yksi korjaavan oikeuden tavoitteista. Tehtyjen kyselyjen mukaan useimmat uhrit haluaisivat tavata rikoksentekijän. Heille on tärkeää saada sananvaltaa, tietoa ja mahdollisuus vaikuttaa tekijän käytökseen. Yleensä asianosaiset myös pitävät korjaavaa menettelyä oikeudenmukaisempana kuin tuomioistuinkäsittelyä. Kansalaisten mielestä on tärkeämpää, että rikollinen korvaa aiheuttamansa vahingot kuin se, että hän saa muodollisen rangaistuksen. (Eloheimo 2002.)

Restoratiivisen prosessin tärkeä lopputulos on molempien (kaikkien) osapuolten hyväksymä sopimus, joka on syntynyt heidän oikeudenmukaiseksi kokemassaan prosessissa. Restoratiivisen oikeuden mukainen prosessi ei pyri ainoastaan uhrin vahingon korvaamiseen tai muodolliseen anteeksipyyntöön, vaan havahduttamaan tekijän kokemaan syvällisemmin vastuunsa uhristaan ja yhteiskunnasta. (Mielityinen 1999, 5.)

Sovittelun ohjausprosessi ja kaikki ratkaisut, joita siinä saadaan aikaan, ovat vuorovaikutukseen perustuvia saavutuksia. Sovittelussa pyritään muuttamaan ihmisten ajattelua ja kohtaamaan konflikteja vuoropuhelun ja kuuntelun kautta. Korjaavaa, restoratiivista oikeutta voidaan pitää oppivana oikeutena, koska se johtaa

myös uudelleenläiseen käsitykseen oikeushyödyistä. Restoratiivinen oikeus korostaa yhteistyöhön perustuvaa prosessia ja yhteisymmärrykseen perustuvaa lopputulosta. Sovittelussa löydetään yhdessä aivan uusia ratkaisumalleja, joissa kummankin puolen edut voidaan riittävässä määrin ottaa huomioon. Kaikki ovat voittajia. Sovittelussa ihminen kypsyy käsittelemään rakentavasti ristiriitaa. (Poikela 2010, 23, 34, 40.)

Suomalainen sovittelujärjestelmä on kansainvälisesti yksi kehittyneimmistä ja vakiintuneimmista. Suomessa käytetäänkin suhteellisen runsaasti sovittelua rikosasioiden yhteydessä verrattuna muihin maihin. Tämä on herättänyt muiden maiden kiinnostusta maamme sovittelutoimintaa kohtaan. (Iivari 2007, 13.)

2.3 Ennakkoinformaatio ammattihenkilön työssä

Ennakkoinformaatio on sovittelujutun asianosaisille etukäteen annettua informaatiota. Tarkoituksena on herättää heissä luottamusta sovittelu prosessia ja sovittelijoita kohtaan. Mielityisen (1999) mukaan etukäteen saadulla informaatiolla on katsottu olevan merkittävä rooli sovittelun myönteisten vaikutusten lisäämisessä. Hyvä etukäteistieto lieventää jännitteitä ja turhia pohdintoja tulevaa sovittelutapahtumaa kohtaan.

Sovittelutoimiston ammattihenkilön puhelimitse tapahtuva ennakkoinformaation siirto on merkityksellisessä asemassa, sillä puhelinyhteydessä puuttuu ihmisten välinen näköyhteys. Ammattihenkilön on osattava arvioida tuntemattomien ihmisten mieliala- ja tunnetiloja, omia sanavalintojaan ja oheiskieltään (paralanguage) (Dimbleby 1992) kertoessaan asianosaisille sovitteluun liittyvää ennakkoinformaatiota. Myös asianosaiset joutuvat arvioimaan kuulemaansa ja tekemään omia johtopäätöksiään edessä olevasta sovittelu prosessista. Ammattihenkilöltä odotetaan viestintätaitoja, joilla varmistaa puhelun aikaisten asioiden ymmärrettävyys niin, että asianosainen voi toimia saamansa ennakkoinformaation tuella sovittelutapahtumaa edistävästi. Tärkeää on myös, että asianosaiset kokevat tulleen tasa-arvoisesti huomioiduksi.

Ilman luottamusta auttaminen on mahdotonta, toteaa Martti Lindqvist kirjassaan *Auttajan varjo* (1991). Monta kertaa lähtökohtana on se, että autettavalta puuttuu luottamus, ja siksi ensivaiheessa on työskenneltävä ennen kaikkea sen palauttamiseksi. Epäluottamuksen ilmapiirissä pelko ja epäily saavat helposti ylliotteen. Martti Lindqvistin mukaan ihmisarvo edellyttää, että jokainen tulisi nähdyksi omana itsenään, ja että teoista ja niiden seurauksista puhuttaisiin oikeilla nimillä. Taustalla on ajatus, että pohjimmiltaan ihminen haluaa tulla kohdatuksi myös pahan alueella. Pahan alueella kohtaaminen voi tarkoittaa rohkeutta puhua vaikeistakin asioista, myös niistä jotka ovat sekä asiakkaalle että auttajalle hankalia. (Lindqvist 1991, 76.)

Asianosaisten kokemus tasa-arvoisesta viestinnästä puhelinkeskustelussa sovittelutoimiston ammattihenkilön kanssa on tärkeä osa luottamuksellisen ilmapiirin kehittymistä. Ennakkoinformaationa heille kerrotaan sovitteluun liittyvät perusasiat, joita ovat sovittelun luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus ja maksuttomuus. Lisäksi asianosaisille painotetaan, että sovittelijat ovat vapaaehtoisia, joiden rooli on mahdollistaa asianosaisten välinen sovittelu. Vapaaehtoiset sovittelijat eivät ratkaise sovitteltavaa asiaa. Ennakkoinformaatioissa painotetaan asianosaisten omaa osuutta sovittelujutun ratkaisun syntymisessä. Lisäksi tuodaan selkeästi esille, ettei kyse ei ole tuomioistuimesta eikä tuomion määräämisestä.

2.4 Sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuva

Sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuvaa määrittelee laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015. Ammattihenkilön tehtävänä on vastata sovittelutapausten vireillepanosta, valmistelusta ja jälkiselvittelytyöstä. Sovittelutoimiston ammattihenkilö jakaa sovittelutapaukset vapaaehtoisille sovittelijoille ja on jatkuvassa yhteistyössä vapaaehtoisten sovittelijoiden kanssa. Ammattihenkilö voi myös itse toimia sovittelutyössä. Lisäksi hän osallistuu kokousten ja koulutustilaisuuksien suunnitteluun, järjestelyihin ja toteutukseen. Työnkuvaan liittyy myös vapaaehtoisten sovittelijoiden ammattitaidon ylläpitämisen motivointi. Edelleen ammattihenkilö huolehtii dokumentoinnista, tilastoinnista ja yhteydenpidosta sovitteluasioiden osapuoliin ja yhteistyöstä sidosryhmiin kuten

poliisiin, syyttäjään, tuomioistuimeen sekä muihin auttamis- ja tukipalveluihin. Myös laskujen maksatus, tiliotteiden laatiminen ja arkistointi ovat ammattihenkilön tehtäviin kuuluvia. (Vaahtera, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

Sovittelu on vaiheittain etenevä viestintäprosessi. Lähtökohtana on, että sovittelutoimiston ammattihenkilö aloittaa taustaselvitystyön viivyttelämättä ottaessaan tapauksen sovittelutoimiston soviteltavaksi. Hänen työnsä sovittelun järjestämisessä rakentuu monista eri yhteydenotoista. Tärkein viestinnän työväline ammattihenkilön työssä on puhelin. Sovittelutoimistosta lähetetään sovittelujutun asianosaisille ensin kirjeitse yhteydenottopyyntö (Liite 1). Näin toimien sovittelutoimisto antaa asianosaisille mahdollisuuden järjestää yhteydenotolleen riittävästi aikaa, sopivan ajankohdan ja ympäristön. Sovittelutoimistoon on mahdollista ottaa yhteyttä myös sähköpostitse tai tekstiviestillä. Muista viestimistä huolimatta sovittelutoimiston ammattihenkilö on puhelinyhteydessä jokaiseen sovittelujutun asianosaiseen. (Vaahtera, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

Sovittelutoimiston ammattihenkilön on työssään hallittava restoratiivisen oikeuden ja sovittelun perusteet. Hänen on myös oltava informaation ja viestinnän menetelmien osaaja. Sovitteluun liittyvän lainsäädännön ja korvausperusteiden tuntemus on tarpeen erilaisten sovittelusopimusten täytäntöönpanossa ja seurannassa. Voimavarakeskeinen työskentely sekä dialoginen asiakastyö ja ohjaaminen ovat näkyvässä asemassa työnkuvassa varsinkin silloin, kun sovitteluprosessin ohjaamisessa tarvitaan moniammatillista verkostoa ja dialogista työskentelytapaa. (Vaahtera, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009.)

2.5 Sovittelumenettely Satakunnan sovittelutoimistossa

Satakunnan sovittelutoimisto toimii Porin kaupungin perusturvakeskuksen alaisuudessa. Toimistossa työskentelee vakituisesti viisi sovittelun ohjaajaa (ammattihenkilöä), jotka työskentelevät kokoaikaisesti. Toiminta sovittelutoimistossa alkoi vuonna 2006. Satakunnan sovittelutoimistossa kukin työntekijä on valinnut oman erityisosaamisalueensa, jota hän pyrkii itsenäisesti kehittämään mm. kouluttautumalla. Erityisosaamisalueita ovat lähisuhdeväkivalta, kriisissä olevan

ihmisen kohtaaminen, päihteet, mielenterveysongelmat, monikulttuurisuus, lapset ja nuoret, riita-asiat ja vuorovaikutusprosessit. Tärkeä osa toimintaa on sovittelusta tiedottaminen kuntiin. Sovittelun ohjaajat toteuttavat tiedottamistyötä työpareittain. He työskentelevät pareina Porin, Rauman, Kokemäen ja Pohjois-Satakunnan alueilla. Tämän kaltainen yhteistyö turvaa loma-aikojen sijaistusjärjestelyt. Työparityöskentely kunnissa takaa myös sen, että vapaaehtoiset sovittelijat saavat monipuolista ohjausta. (Vaahtera, henkilökohtainen tiedonanto 27.5.2010.)

Sovittelutoimiston ammattihenkilöiden tehtävänä on ohjata sovitteluprosesseja vapaaehtoisten sovittelijoiden soviteltaviksi. Aloitteen sovitteluun voi tehdä rikoksesta epäilty, uhri, poliisi- tai syyttäväviranomainen tai joku muu viranomainen. Myös alaikäisen huoltaja tai vajaavaltaisen edunvalvoja voivat tehdä sovittelualoitteen. Käytännössä kuitenkin rikosasiat ohjautuvat sovitteluun pääasiassa poliisin ja syyttäjän välittämänä. Vuonna 2009 sovittelualoitteita Satakunnan sovittelutoimistoon tuli 380. (Vaahtera, henkilökohtainen tiedonanto 12.2.2010.)

Sovittelutoimiston ottaessa sovittelutapauksen soviteltavakseen sen tulee nimetä asiaa sovittelemaan sellainen sovittelija, joka soveltuu tehtävään kokemuksensa ja henkilökohtaisten ominaisuuksiensa perusteella eikä ole esteellinen hallintolaissa (laki 434/2003) tarkoitetulla tavalla. Sovittelutoimiston ammattihenkilön tulee hankkia sovittelua varten tarvittavat asiakirjat asianosaisten suostumuksella. Asiakirjoja voidaan pyytää syyttäväviranomaiselta, tuomioistuimelta tai muulta yhteistyötaholta. Ammattihenkilön tehtävänä on huolehtia myös tulkkipalvelun tai kääntäjän hankkimisesta.

Sovittelutapahtuman toteutumiselle tarvittavat tilat sijaitsevat Porissa, Kokemäellä, Raumalla ja muissa kulloisenkin sovittelutilanteen vaatimissa tiloissa. Pääsääntöisesti sovittelutapahtumassa toimii kaksi vapaaehtoista sovittelijaa. Joissain tapauksissa sovittelutapahtuman voi toteuttaa yksi vapaaehtoinen sovittelija. Kaikissa sovitteluissa edellytetään sovittelutoimiston ammattihenkilöiden ja vapaaehtoisten sovittelijoiden yhteistyötä ja tiedon jakamista. Sovittelun kulusta ja lopputuloksesta poliisi- tai syyttäväviranomaiselle ammattihenkilöllä on tiedottamisvelvollisuus.

3 INFORMAATIO

Informaatio on kielellistä tietoa. Tieto on tavalla tai toisella järjestettyä informaatiota. Professori Osmo A. Wiion (1998) mukaan informaatiosta ei ole mitään yleispätevää määritelmää. Yleensä informaation sanotaan vähentävän epätietoisuutta jostakin asiasta valinnan vaihtoehtoja vähentämällä ja tuomalla järjestystä epäjärjestykseen. Tunneilmiöillä on suuri merkitys viestinnässä. Wiion mukaan sanomien ymmärrettävyytutkimukset ovat osoittaneet, että sanomat todella ymmärretään eri tavoin. ”Ymmärtäminen” ei välttämättä tarkoita ”oikein ymmärtämistä” eli sanoman tulkitsemista lähettäjän tarkoittamalla tavalla. Sanomien kieliasu vaikuttaa usein ratkaisevasti ymmärrettävyyteen. Sama asia voidaan sanoa vaikeasti ja helposti. Monimutkaisten ja pitkien lauseiden on havaittu vaikeuttavan ymmärtämistä. Myös se, miten paljon uusia asioita vastaanottajalle syötetään pienessä ajassa, vaikeuttaa sanoman ymmärrettävyyttä. (Wiio 1998, 58-60, 109, 121-124.)

Tutkimuksessaan ”Rikos ja sovittelu” Ida Mielityinen (1999) on perehtynyt ennakkoinformaatioon. Hän on tuonut esille sovittelujutun asianosaisten käsityksiä ennakkoon saamastaan informaatiosta ja sovittelusta. Tutkimustuloksina hän painotti sovittelua edeltävien puhelinkeskustelujen merkitystä asianosaisille. Mielityisen tutkimuksessa esille noussut ennakoivan informaation merkitys sovittelujutun asianosaisille innosti minua syvempään tutkimusotteeseen ja siihen, mitkä tekijät vaikuttavat ennakkoinformaatiotapahtumassa.

3.1 Viestintä

Viestinnän vierasperäisen vastineen kommunikaation kantasana on latinan communis (yleinen, yhteinen) ja communico (tehdä yhteiseksi, neuvotella). Viestintä eli kommunikaatio on jotakin sellaista, jota tehdään yhdessä. Vaihdetaan yhdessä tietoja. Viestintä on inhimillistä käyttäytymistä, joka edellyttää sanoman lähettäjää ja sanoman vastaanottajaa sekä sanoman ja viestinnän kanavan. Viestin lähettäjä pukee sanoman sellaiseen muotoon, että sen voi välittää esimerkiksi puhumalla.

Vastaanottaja tulkitsee sanoman. Sanoman lähettämiseen vaikuttavat lähettäjällä monimutkaiset kielelliset säännöt. Samat säännöt vaikuttavat vastaanottajalla sanoman tulkintaan. (Wiio 1998, 69-70, 75-77.)

Viestinnän tapahtumaan voi liittyä häiriötekijöitä. Inhimillisessä viestinnässä häiriöllä tarkoitetaan sisäisiä tai ulkoisia tekijöitä, jotka aiheuttavat sanoman vääristymistä. Palaute viestinnässä tarkoittaa, että lähettäjä saa jotakin vastakaikua sanomaansa. Palaute tekee viestinnästä keskustelun ja on siten tärkeä viestinnän osatekijä. Viestintä on vuorovaikutustapahtuma, jossa osapuolet vaikuttavat jatkuvasti toisiinsa ja viestinnän lopputulokseen. Ei ole olemassa mitään ainoata oikeata tapaa viestiä. (Wiio 1998, 80-81, 96-98.)

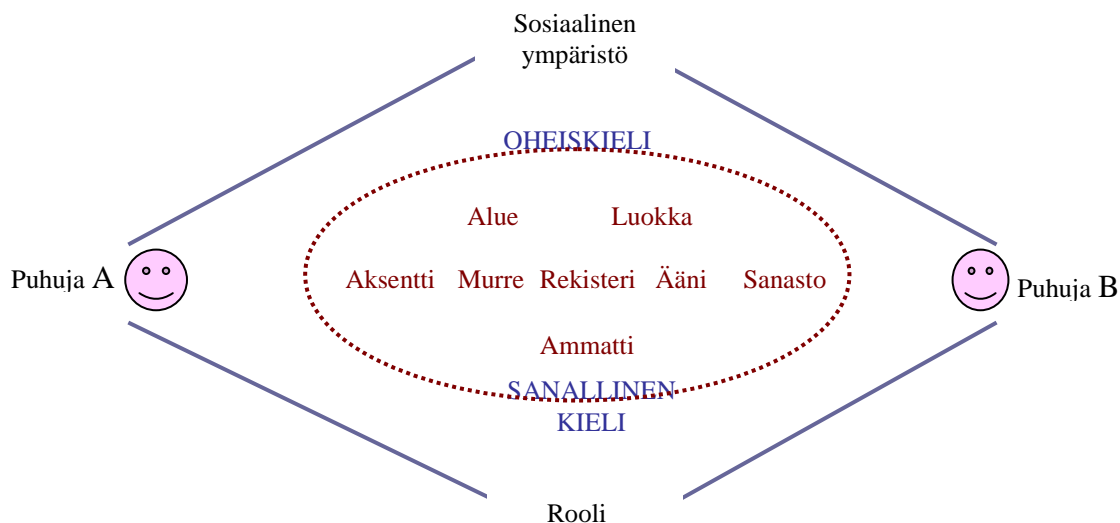
Mönkkösen (2007) mukaan jokainen ammattilainen joutuu kohtaamaan aina myös oman rajallisuutensa ja ristiriitaisuutensa, vaikka hän kuinka haluaisi kohdata toisen ihmisen esittämän näkökulman avoimesti. Ihmistyön ammattilaisen on tärkeä oppia arvioimaan omaa toimintaansa kriittisesti sekä kyetä muuttamaan toimintaansa. Eri sanat avaavat eri ihmisille erilaisia merkityksiä. Riittävä yhteinen ymmärrys alkaa rakentua tilanteesta usein vasta, kun varmistetaan, että käytetty terminologia ymmärretään riittävästi samalla tavoin.

Paula Hjelt – Putilin mainitsee kirjassaan ”Turvallisuutta viestinnällä” sanallisen viestinnän vahvuuksia. Sanallisen viestinnän vahvuudet tulevat esille silloin, kun halutaan viestittää tosiasioita. Se on ylivertaista, kun halutaan ilmaista tarkasti mielipiteitä, asenteita ja arvoja. Säännöt, ohjeet, komennot ja käskyt saavat useimmiten sanallisen muodon. Erilaiset menettelytavat ja tavat toimia vaativat useimmiten sanallistamista tullakseen ymmärretyksi. Turvallisuutta vahvistava sanallinen viestintä on ennen kaikkea selkeää, täsmällistä ja ymmärrettävää. Selkeyteen ja ymmärrettävyyteen kuuluu myös se, että palvelutyötä tekevä välttää tarpeetonta ammattitermien käyttöä, sivistyssanoja tai omaa sisäpiirikieltä. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla kunnioitetuksi. Epäasiallisestikaan käyttäytyvää asiakasta ei pidä asettaa leimaavalla kielenkäytöllä alttiiksi kasvojen menetykselle ja nolaamiselle. Toisto voi olla tehokas keino kommunikoida siten, että asia tulee ymmärretyksi. (Hjelt - Putilin 2005, 96-98, 103.)

Richard Dimpleby (1992) tuo kirjassaan ”More than words” esille näkemyksiä oheiskielestä (paralanguage). Kieli on hiuksenhieno väline, ja se voi välittää tietoa kielen sekä semanttisesta (tietoa tallentava) että sosiaalisesta luonteesta usein samanaikaisesti. Sanat eivät siinä useinkaan ole merkitykseltään realistisia, vaan niillä rakennetaan tarkoituksenmukaisia mielikuvia. Viesteillä välitetään lähettäjän tai esittäjän asenteita tai tunteita. Puhujat käyttävät tunteisiin vetoavia mielikuvia, äänensävyjä, ilmeitä, eleitä ja ruumiinkieltä. Sitä sanotaan oheiskieleksi. Tällaista puhetta emme ymmärrä vain analyttisesti vaan eläytymällä oheiskielen korostamiin tunteisiin.(Dimpleby 1992, 84-86.)

Oheiskieli kertoo paljon siitä, miten tulkitsemme sanojen merkityksiä keskustelun aikana. Se kuvaa puheessa olevia sanattomia merkkejä, niitä merkkejä, jotka ovat erillään itse lausutuista sanoista. Ne ovat usein välittömiä reaktioita ja tunteita. Esimerkiksi, kun ääni nousee lauseen lopussa, se voi kertoa meille, että lause on kysymys. Oheiskieli ilmaisee asioita henkilön mielentilasta ja tunteista. Kun sanomme, että henkilö on rauhallinen, herkkä tai hermostunut, niin hän valitsee sanat, jotka kertovat ne tunteet meille. Viestintätaidot ovat tärkeitä, sillä ne auttavat meitä määrittelemään suhteitamme muihin ihmisiin. Niillä voi luoda tai hajottaa suhteita tai auttaa ylläpitämään niitä. Viestintätaidot ovat kaikkien vaikutusvaltaisin keino luoda yhteyksiä, joilla on tarkoitus luoda suhteita (Dimpleby 1992, 39,51.)

Viestinnän keskeiset tekijät voidaan tiivistää oheisen kuvion tapaan (Kuvio 2), jossa on tuotu näkyväksi kahden ihmisen välisessä viestinnässä vaikuttavia tekijöitä. Viestinnässä vaikuttavat sanallinen kieli ja oheiskieli, joiden perusteella henkilöt muodostavat käsityksensä näkemästään ja kuulemastaan. Jos sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä on ristiriitaa, pitää henkilö sanatonta viestintää merkityksellisempänä. Myös henkilöiden sosiaalinen ympäristö ja rooli vaikuttavat yhteyden luomisessa.



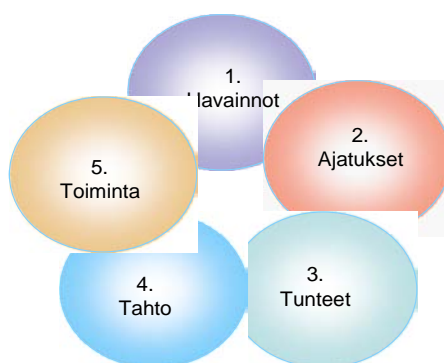
Kuvio 2. Toisten kanssa puhuttaessa on tehtävä monimutkaisia valintoja sopivista ilmaisutavoista. (Dimbleby 1998, 53)

Yhteinen tavoite sovittelujutun asianosaisten ja sovittelutoimiston ammattihenkilön välisessä viestinnässä on luottavaisen ja myönteisen maaperän luominen sovitteluprosessin etenemiseksi. Ennakkoinformaation, avointen ja tarkentavien kysymysten avulla on mahdollista rohkaista vilkkaampaan vuorovaikutukseen ja siten edesauttaa motivaatiota yhteistyöhön. Asianosaisille syntynyt positiivinen ja luottavainen mielikuva sovittelutapahtumasta ja sovitteluympäristöstä motivoi häntä myös oman osallisuutensa merkityksen pohtimiseen.

Henna Lammasaitta - Korhonen tuo Mielekäs- lehden 2/1999 artikkelissaan ”Viestit rakkauden avaimina” esille näkemyksensä tietoisuuden kehästä, joka koostuu aistihavainnoista, ajatuksista, tunteista, tahdosta ja toiminnasta (Kuvio 3). Näistä kehän osista koostuu toimintamme, se kuinka viestitämme ja miten otamme vastaan viestejä. Ihmisellä on taipumus tehdä tulkintoja kuulemastaan tai näkemästään. Niinpä tulkinnat vievät ihmisen usein ristiriitaiseen tilanteeseen, jossa ymmärrämme viestin aivan toisin kuin lähettäjä on tarkoittanut. Oletamme usein, että kun osaamme sanat, se riittää viestintään, ja tulemme ymmärretyksi. Se ei kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä sanojen kautta välittyy vain pieni osa tiedosta. Se, kuinka käytämme sanoja, mitä tunteita sanat herättävät ja miten toimimme, vaikuttavat kaikki siihen,

miten viestimme ja minkälaisen kuvan annamme itsestämme tai viestistämme. (Henna Lammasaitta-Korhonen 1999.)

Millerin mukaan (Miller ym. 1997) tietoisuuden kehä (Kuvio 3) voi auttaa huomaamaan ja ymmärtämään kaikki tietoisuuden viisi aluetta. Tämä ymmärrys lisää vaihtoehtoja suhteessa käsiteltävään asiaan. Itsensä ilmaisemisen lisäksi tärkeänä taitona pidetään kuuntelun ja puhumisen taitoa. Eläytyvän kuuntelun perusta on empaattinen suhtautuminen toiseen ihmiseen. Empatia tarkoittaa kykyä asettua toisen ihmisen asemaan, kykyä tajuta, miltä toisesta tuntuu ja kykyä ymmärtää toisen ihmisen tunnetila ristiriitaisenkin sanoman takaa ja toisaalta kykyä sanallisesti tai muulla ilmaisukeinolla viestittää toiselle ymmärtävänsä hänen tunteensa, ajatuksensa ja odotuksensa. (Miller 1997, 102.)



Kuvio 3. Tietoisuuden kehän osat.

Miller mainitsee teoksessaan ”Suhdetaitoja” (1997) puhumisen taitoon liittyvät ”minä-kieli”, ”sinä-kieli” ja ”ei-kukaan-kieli”. ”Minä-kielessä” henkilö puhuu omasta kokemuksestaan ja mielipiteistään. ”Sinä-kielessä” toteutuu toisen puolesta puhuminen, joka saa toiset puolustautumaan tai vastustamaan sanomaamme. Näin toisen puolesta puhuminen voi hankaloittaa tavoiteltujen asioiden etenemistä. ”Ei-kukaan-kielestä” puuttuu selkeys ja suunta, jolloin puhumisen tarkoitus jää epäselväksi. Tietoisuuden kehän osien ilmaiseminen puhumalla ja käyttäen ”minä-kieltä”, tekee ihmisten välisen viestinnän selkeämmäksi ja minimoi tulkinnat ja

oletukset. Puhumisen taito on ajatusten selkeää ilmaisua, jolla estetään toista tekemästä vääriä olettamuksia asioista. (Miller 1997, 102.)

Thomas Gordon nostaa kirjassaan ”Viisas johtaja” esille aktiivisen kuuntelun, jonka tuella ihminen voidaan auttaa puhumisen alkuun käyttäen ”ovenavaajia” (avaavia kysymyksiä), passiivista kuuntelua ja vastaanottamista osoittavia vastauksia. Aktiivinen kuuntelu on vastaanottajan koodin purkamisen tulosten säännöllistä ja jatkuvaa palauttamista lähettäjälle. Täydellistä varmuutta toisen asianmukaisesta ymmärtämisestä emme voi saada. Siksi on erittäin tärkeitä testata kuuntelemisen asianmukaisuus ja siten vähentää pienimpään mahdolliseen ne väärinkäsitysten ja vääristymien mahdollisuudet, joita ihmisten välisissä suhteissa on. ”Ovenavaajat”, passiivinen kuuntelu ja vastaanottamista osoittavat vastaukset ilmaisevat ainoastaan kuuntelijan tarkoituksen ymmärtää. Aktiivinen kuuntelu antaa näytön, että kuuntelija on todella ymmärtänyt. Tämä todiste auttaa lähettäjää jatkamaan puhetta ja menemään syvemmälle ongelmassaan. (Gordon 1983, 58-59.)

3.2 Dialogisuus ennakkoinformaatioon vaikuttavana osana

Isaacsin näkemys kirjassaan ”Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito” (2001) on, että dialogi on keskustelua, jossa on ydin, ja jossa ei valita puolta. Isaacsin mukaan dialogia pidetään yleisesti tavanomaista ”parempana” keskusteluna, mutta siihen liittyy paljon muutakin. Dialogi kohottaa ihmiset puolen valinnan yläpuolelle, kohti suurempaa yhteistä kokemusta. Dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys, joka muodostaa perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogissa ei pyritä pelkästään pääsemään sopimukseen, vaan pyritään luomaan asiayhteys, jossa on mahdollista solmia monia uusia sopimuksia sekä löytämään yhteisten käsitysten perusta.

Isaacsin (2001) mukaan dialogin ytimenä on kuuntelemisen taito. Kuunteleminen ei tarkoita vain sanojen kuuntelemista, vaan kykyä ottaa sanat vastaan ja hyväksyä ne sekä vaientaa vähitellen oma sisäinen hälinänsä. Jotta voimme tarkastella ihmistä kokonaisuutena olentona, meidän pitää oppia hallitsemaan toinen dialogin keskeinen taito eli kunnioitus. Kunnioitus ei ole passiivista toimintaa. Kun osoitamme

kunnioitusta, näemme, että muilla on oikeus olla olemassa. Suora puhe on kenties aidon dialogin haasteellisin tehtävä, ja se tarkoittaa oman aidon itsensä ilmaisemista riippumatta siitä, mitä muita vaikuttavia tekijöitä tilanteessa on. (Isaacs 2001, 98, 122, 167.)

Isaacs (2001) mainitsee dialogisuuden tärkeäksi elementiksi myös odotuksen. Kun henkilö kuuntelee jonkun puhumista, hänen on tehtävä tärkeä valinta. Ensimmäinen vaihtoehto on, että hän muodostaa kuulemastaan heti mielipiteen puolustamalla omaa näkemystään ja vastustamalla puhujan ajatuksia, jos ne eivät tunnu sopivilta omien näkemysten kanssa. Ehkä henkilö haluaa jopa vaikuttaa puhujaan, jotta puhuja ymmärtää ja hyväksyy ”oikean” mielipiteen eli henkilön näkemyksen. Tämä vaihtoehto johtaa ”yksinpuhelusarjaan” eikä dialogiin. Toinen vaihtoehto on olla kärsivällinen ja lykätä oman mielipiteen muodostamista ja sitä tukevien perustelujen keräämistä. Odottaminen tarkoittaa, että omia ajatuksia ei tukahduteta, mutta niitä ei myöskään tuoda esiin yksipuolisen vakaumuksen nojalla. Odottaminen tarkoittaa suunnan vaihtamista, pysähtymistä, askelen taaksepäin ottamista, asioiden katsomista uusin silmin.

David Gurteenin (1998) mukaan dialogissa on kyse vapaasta ja luovasta monimutkaisen asian tutkimisesta, toisen aktiivisesta kuuntelusta ja omien ajatusten ilmaisemisesta. Keskustelussa sen sijaan esitetään ja puolustetaan erilaisia näkökantoja ja etsitään parasta tapaa tukea päätöstä, joka on tehtävä. Dialogi ja keskustelu ovat hänen mukaansa komplementaarisia, erillisiä ja toisiaan täydentäviä, mutta usein ne sekoitetaan keskenään. (Gurteen 1998, 40.)

Keskusteluissa voidaan osallistujien erilaisista sosiaalisista asemista sekä tiedollisista ja kokemuksellisista eroista huolimatta saavuttaa vastavuoroinen ja keskinäiseen arvonantoon perustuva yhteys. Yhtäläinen asema keskustelussa ei ole itsestään selvästi saavutettavissa. Se edellyttää tietoisista pyrkimystä niiden periaatteiden toteutumiseen, joita keskustelun dialogisuus vaatii. Näitä periaatteita ovat kuunteleminen, kuultuun vastaaminen, merkityksen yhteinen jakaminen ja reflektiivisyys. Dialoginen keskustelu on kuuntelevaa keskustelua. Osapuolten on oltava halukkaita ja valmiita kuuntelemaan, mitä toisilla on sanottavaa. Ominaista keskustelulle on avoimuus ja läsnä oleminen tässä hetkessä. Kuuntelemisessa on

oltava avoimin mielin. On luotava tilaa toisen kuuntelemiselle. (Haarakangas 2008, 28.)

Haarakangas tuo esille kirjassaan ”Parantava puhe” (2008) historiasta nimekkäiden Sokrateen (470 eaa-399eaa) ja Mihail Bahtinin (1895-1975) ajattelua. Teoksessa ”Dostojevskin poetiikan ongelmia” (1991) Bahtin esittää, miten Sokrateen ajattelun mukaisesti totuus ei synny eikä sijaitse yhden ihmisen päässä; se syntyy totuutta yhdessä etsivien ihmisten välillä, heidän dialogisessa kanssakäymisessään. Haarakangas toteaa kirjassaan Bahtin uskovan, että pahinta, mikä sanaa (puhetta) voi kohdata, on jäädä ilman vastausta. Jokainen ihminen haluaa tulla kuulluksi, ymmärretyksi ja saada vastauksen. Ymmärrys voi syntyä vain dialogissa toisen kanssa. Koskaan emme kuitenkaan voi täysin ymmärtää toista ihmistä. Luulo varmasta tiedosta lopettaa dialogin.

Ennakkoinformaatio on merkittävässä roolissa sovitteluprosessissa. Mielityisen (1999) mukaan siinä annettu tieto sovitteluprosessista vapauttaa energiaa ja voimavaroja varsinaisen sovittelujutun läpikäymiseen ja prosessointiin. Ennakkoinformaation yhteydessä ammattihenkilö kuulee sovittelujutun asianosaisten kertomukset, kannustaa heitä osallistumaan sovitteluun, antaa turvallisen mielikuvan sovittelutapahtumasta ja herättää heissä luottamusta sovittelijaa kohtaan. Tärkeänä pidetään myös sitä miten sovittelua markkinoidaan sovittelujutun asianosaisille, sillä heidän kohtaamisensa varaan lasketaan sovittelun tärkeimpien tavoitteiden toteutuminen. Kohtaamisessa osapuolten välillä toivotaan vaihtuvan monenlaista informaatiota. (Mielityinen 1999, 101-102, 113.)

Ajankäytöllä voi viestinnässä olla monenlaisia mahdollisuuksia ja vaikutuksia. Malttamaton asiakas voi hermostua, jos ei saa vastausta riittävän nopeasti. Toisaalta asiakastyötä tekevä voi rauhoittaa tilannetta antamalla asiakkaalle aikaa purkaa tunteensa. Hiljaisuuden käyttö voi toimia hankalan asiakkaan rauhoittamiseksi erittäin hyvin. Hiljaisuus koetaan kuuntelemisen osoitukseksi. Haastavia asiakastilanteita silmällä pitäen työntekijän on syytä oppia itsensä hallintaa ja hillintää. Tilanteenhallinnan kannalta työntekijällä tulisi olla hyvä container -kapasiteetti, jolla tarkoitetaan kykyä sietää toisen ahdistusta. (Hjelt - Putilin 2005, 121, 127, 129.)

3.3 Sovittelun viestintään liittyvät aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyössäni tutkimuksen kohteeksi valitsin sovittelutoimiston ammattihenkilön ja sovittelujutun asianosaisten välisen ennakkoinformaation merkityksellisyyden vapaaehtoisen sovittelijan näkökulmasta arvioituna. Sovittelutoiminnan ympärillä on tehty erilaisia tutkimuksia. Selkeästi sovittelutoimiston ammattihenkilön ja sovittelujutun asianosaisten välisestä ennakkoinformaatiosta ei löytynyt tutkimusaineistoa.

Ennakkoinformaatioon liittyvää tutkimustietoa tuli esille oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisussa (1999) ”Rikos ja sovittelu”, jossa Ida Mielityisen tutkimuksen kohteena oli suomalainen rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelujärjestelmä. Yhtenä osa-alueena tutkimuksessa Mielityinen halusi selvittää, millä tavoin osapuolia oli valmisteltu tulevaan sovittelutapaamiseen, ja olivatko he tyytyväisiä etukäteen saamaansa informaatioon. Tutkimuksen mukaan sovittelutilanteessa sovittelun luonne ja merkitys olisivat kyllä selvinneet, mutta hyvä etukäteistieto olisi vastaajien mukaan joskus säästännyt turhalta jännittämiseltä ja pohdinnoilta tulevasta sovittelusta. Lisäksi useissa tapauksissa tieto ei ollut mennyt perille. Haastatellut kaipaivat hyvin konkreettista selitystä siitä, mitä sovittelussa tulee tapahtumaan. (Mielityinen 1999, 9, 101-102.)

Jukka-Pekka Takalan tutkimus (1998) ”Moraalitunteet rikosten sovittelussa” kartoitti erityisesti sitä, millä tavoin sovittelussa otetaan huomioon moraalitunteet. Hän mainitsee, että tunteita kannattaa tutkia siksi, että monet kriminologian ja oikeussosiologian tutkijat - muutkin kuin sovitteluliikkeen ideoijat ja teoreetikot - ovat päätyneet siihen, että tunneprosesseilla on hyvin tärkeä osuus rikosten ja oikeuden maailmassa. Ne muodot, joilla rikoksia ja niiden seurauksia käsitellään, saattavat pahentaa tai parantaa tilannetta osittain siitä riippuen, miten ne ottavat huomioon ja käsittelevät asiaan osallisten tunteita. Esimerkiksi ”tunteiden purkaminen” saattaa olla eräissä tapauksissa avain rikosten ja ristiriitojen järkevään käsittelyyn. (Takala 1998, 4.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Hirsjärven (2009) mukaan tutkimuksella on aina jokin tarkoitus tai tehtävä. Tutkimuksen tarkoitusta luonnehditaan yleensä neljän piirteen perusteella. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava, mutta tiettyyn tutkimukseen voi sisältyä myös useampi kuin yksi tarkoitus. Tutkimuksen edetessä tarkoitus voi myös muuttua. Opinnäytetyöhöni liittyvä tutkimus oli kartoittavaa tutkimusta.

Opinnäytetyön aiheen pohtiminen tuli opinnoissa ajankohtaiseksi samaan aikaan, kun osallistuin Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisen sovittelijan koulutukseen. Samassa yhteydessä kävin keskustelua johtavan sovittelun ohjaajan Katja Vaahteran kanssa opinnäytetyön toteuttamisesta Satakunnan sovittelutoimiston tarpeisiin. Oma mielenkiintoni tutkimusaiheeseen kumpuaa myös aikaisemmista puheviestintään ja informaation laatuun liittyvistä opinnoista.

Tutkimusaiheen rajaamisen kautta löytyi keskeiseksi tutkimuksen kohdealueeksi sovittelutoimiston ammattihenkilön ja sovittelujutun asianosaisten välisen ennakkoinformaation merkityksellisyys sovittelutapahtuman kannalta katsottuna. Opinnäytetyöni alustava tutkimussuunnitelma oli valmis toukokuussa 2009. Aihetta pidettiin haastavana, mutta olin luottavainen omaan visiooni työn toteutuksessa. Tutkimusalueen rajaaminen oli itselleni monivaiheinen prosessi, joka aukeni ohjaavan opettajani ja Satakunnan sovittelutoimiston johtavan sovittelun ohjaajan kanssa käymieni keskustelujen tuella.

4.1 Tutkimuksen tausta ja tutkimusongelma

Ennakkoinformaatio on tärkeä osa sovitteluprosessissa, ja siksi tutkimusotteen kannalta oli tärkeää selvittää, miten vapaaehtoiset sovittelijat arvioivat sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaation merkitystä sovittelutyössään. Sovittelutoiminnassa ihmisten välinen kanssakäyminen perustuu

suuressa määrin informaation ja viestinnän eri muotoihin. Tiedon jakaminen sovittelussa toimijoiden kesken on merkityksellistä sovitteluprosessin sujumiselle.

Tutkimuslupahakemuksen (Liite 2) laatiminen toteutui yhteistyössä Satakunnan sovittelutoimiston johtavan sovittelun ohjaajan kanssa. Yhdessä laatimaamme kirjalliseen tutkimuslupahakemukseen tuli viikon kuluessa hakemuksen postittamisesta hyväksymispäätös (Liite 3), jonka oli allekirjoituksellaan vahvistanut Porin perusturvakeskuksen lastensuojelun päällikkö Heidi Kuusinen-Immonen. Tutkimusaiheen rajaamisen ja tutkimusnäkökulman selkiytyessä kvantitatiivinen kysely tuntui oikealta menetelmältä tutkimuksessa tarvittavan tiedon keräämiseen.

Hirsjärven (2009) mukaan kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä tavoitteena on saada vastaus kysymyksiin, jotka pohjautuvat tutkimusongelmiin. Tässä tutkimusmenetelmässä käsitellään tutkittavia asioita numeroiden avulla, ja usein kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä käytetään perinteistä survey-tutkimusta eli kerätään tietoa käyttäen kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Aineisto kerätään standardoidussa muodossa eli täsmälleen samalla tavalla jokaiselta vastaajalta.

Satakunnan sovittelutoimiston aktiiveille vapaaehtoisille sovittelijoille suunnatun kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa väittämien avulla. Lisäksi kyselyn lopussa oli kolme avointa kysymystä. Kyselytutkimuksella hain vastauksia kysymyksiin:

1. Millä tavalla sovittelun asianosaisten saama ennakkoinformointi vapaaehtoisen sovittelijan mielestä ilmenee sovittelutapahtumassa?
2. Miten tarpeellisenä vapaaehtoiset sovittelijat kokevat sovittelun asianosaisten saaman ennakkoinformoinnin sovitteluprosessin kannalta?
3. Miten merkityksellisenä vapaaehtoiset sovittelijat kokevat sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaation omaa työskentelyään tukevana toimintana?

Kyselyn tulosten perusteella halusin tuoda näkyväksi vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksiä siitä, minkälaisen merkityksen he antoivat sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttamalle sovittelujutun asianosaisten ennakkoinformoinnille. Vapaaehtoiset sovittelijat voivat kyselyvastauksissaan tuoda esille mielipiteitään oman sovittelutyönsä näkökulmasta katsottuna. Tarkoituksena oli myös herättää keskustelua sovittelutoimiston ammattihenkilöiden ja vapaaehtoisten sovittelijoiden välille siitä, ovatko kokemukset ja odotukset sovittelun valmisteluun liittyvän ennakkoinformoinnin osalta yhteneväiset sekä minkälaisia kehittämistoiveita kyselytutkimuksen kautta mahdollisesti nousee keskusteltavaksi. Odotuksena pidin myös kyselyn selkiyttävän tietämystä sovittelutoimiston ammattihenkilön työnkuvasta ja tuovan tukea sovitteluissa toimivien yhteistyölle.

4.2 Aineiston keruu ja analysointi

Yksi tapa kerätä aineistoa on kysely. Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimuksessa voidaan kysyä monia asioita ja kyselymenetelmä on tehokas työtapo tutkimusta tekevän ajankäytön kannalta. Kyselytutkimuksessa voidaan aikataulu ja kustannukset arvioida melko tarkasti. Aina ei kuitenkaan voida varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, eikä aina ole selvää miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat vastaajan näkökulmasta. Myös vastausvaihtoehtoihin liittyviä väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. Niinpä hyvän lomakkeen laatimiseen on syytä paneutua huolella. (Hirsjärvi, 2009, 193-195.)

Melko pian lopullisen opinnäyteaiheeni varmistuttua tuli esille tutkimukseen liittyvän kyselyn toteuttaminen. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä valikoitui kysymysasettelujen selvittyä. Ennen kyselyn lopullista laadintaa oli välttämätöntä perehtyä teorial tietoon, jonka kautta avautuivat tutkittavaa ongelmaa arvioivat oikeat kysymykset. Näin kyselyn rakenne vähitellen muotoutui halutun kaltaiseksi. Opinnäytetyöni kysely (Liite 5) muodostui viisisivuiseksi sisältäen sekä asteikkokysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kyselyn alussa oli neljä kysymystä liittyen vapaaehtoisten sovittelijoiden ikärakenteeseen, sovittelutaustaan ja sovittelussa toimimishistoriaan. Kysymysosiot 5-22 muodostuivat väittämistä ja

lopun kysymykset (23-25) olivat avoimia kysymyksiä. Ensimmäisellä kyselysivulla annetut kyselyn täyttöohjeet toivat lyhyesti esille sen, miten väittämien kohdalla tulisi toimia. Jokaiseen väittämään oli mahdollista valita vain yksi vaihtoehto.

Kyselyn alkuun laaditun saatekirjelmän (Liite 4) tarkoitus oli selventää vastaajille kyselyn tarkoitusta ja tavoitteita sekä palautuksen merkityksellisyyttä opinnäytetyöni valmistumiselle. Lisäksi saatekirjelmässä tuli esille vastausten luottamuksellinen käsittely ja nimettömänä vastaamisen mahdollisuus. Kyselytutkimuksen ulkoasun ja sisällön tuottaminen tapahtui Word-tekstinkäsittely- ja piirto-ohjelmien ominaisuuksia hyödyntäen. Ulkoasultaan halusin materiaalin selkeäksi ja sivumäärältään kohtuulliseksi sekä helposti vastattavaksi. Mielestäni vastausten nopea palautuminen kertoi siitä, että olin onnistunut kyselylomakkeen (Liite 5) laadinnassa.

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ongelmiin. Ensimmäisenä vaiheena aineiston järjestämisessä on tietojen tarkistus. Jos tutkimuksessa on käytetty esimerkiksi postikyselyä, on päätettävä, onko joitakin lomakkeita hylättävä. Toisena vaiheena on tietojen täydentäminen. Kyselylomaketietojen kattavuutta pyritään lisäämään lomakkeita karhuamalla. Kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analysointia varten. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineistosta muodostetaan muuttujia ja aineisto koodataan laaditun muuttujaluokituksen mukaisesti. Koodaaminen tarkoittaa sitä, että jokaiselle havaintoyksikölle eli tapaukselle annetaan jokin arvo jokaisella muuttujalla. Tutkimusaineiston käsittely aloitetaan mahdollisimman pian kyselylomakkeiden palautumisen jälkeen. (Hirsjärvi 2009, 221-223.)

Ennen lopullista kyselylomakkeen postitusta kyselyn testaajina toimivat valitsemani siviilihenkilöt sekä sovittelutoimiston koko henkilökunta ja ohjaava opettajani. Heidän parannusehdotustensa jälkeen kyselyn sisältö ja rakenne muotoutui kyselyyn sopivaksi. Satakunnan sovittelutoimiston johtavan sovittelun ohjaajan kanssa yhteistyönä laaditun kyselylomakkeen postitus tapahtui sovittelutoimiston kautta 48 sovittelutyössä mukana olevalle vapaaehtoiselle sovittelijalle. Kohdejoukosta ei otettu otantaa, vaan mukaan tulivat kaikki aktiivisesti toimivat vapaaehtoiset

sovittelijat. Kyselylomakkeiden tulostuksesta ja postituskuluista vastasi Satakunnan sovittelutoimisto. Viikolla 7 postitetut kyselykirjeet sisälsivät palautuskuoren, ja vastaajat voivat palauttaa vastauksensa suoraan kotiosoitteeseen. Palautusten aktivoimiseksi tehtiin kaksi tekstiviestimuistutusta, jotka kohdennettiin kaikille kyselyn saaneille. Tämä toimenpide lisäsi palautusaktiivisuutta. Palautuneiden vastausten määrä oli 33, jolloin vastausprosentiksi muodostui 69 %.

Kyselylomakkeiden tarkistaminen alkoi viikon kuluttua viimeisen vastauksen palautumisesta. Jokainen kysely tarkistettiin ja numeroitiin. Myös vastausten kattavuus tuli samalla arvioituksi. Yhtään vastausta ei tarvinnut hylätä puutteellisuuksien tai analysointiin kelpaamattomuuden vuoksi. Kaikki väittämäosioiden vastaukset oli huolellisesti täytetty. Kolme vastaajaa oli jättänyt avoimien kysymysten osion täyttämättä.

Palautuneiden kyselylomakkeiden tietojen tarkistuksen jälkeen voitiin aloittaa tietojen siirtäminen Excel- taulukkolaskentaohjelmaan havaintomatriisiksi. Excelin sarakkeille oli määritelty kunkin väittämän vastausvaihtoehdot numeerisesti (1-5) ja riveille kirjattiin merkintä kunkin vastaajan antamista vastauksista. Tutkimustulosten analysointi eteni suoraan kysymyslomakkeen tutkimuskysymysten järjestyksen mukaisesti. Näin muodostuneesta matriisista oli mahdollista havainnollistaa tietoa graafisesti diagrammien, suorien jakautumien ja ristiintaulukoinnin avulla. Avoimien kysymysten vastauksista nousseet mielipiteet vahvistivat tutkimuskysymysten tuloksia. Niinpä tuntui mielekkäältä liittää avoimien kysymysten kokemukset kunkin tutkimuskysymyksen analysoinnin jatkumoksi. Kyselylomakkeessa käytettyjen väittämien 5-portainen Likertin asteikko supistettiin analyysivaiheessa 3-portaiseksi.

Kato eli hävikki kuvaa sitä joukkoa, joka ei palauta saamaansa kyselyä. Kadon minimoimiseksi kyselylomake oli tehty sellaiseksi, että se motivoisi vastaajia osallistumaan kyselyyn. Vastausprosentti olisi jäänyt todennäköisesti pienemmäksi ilman lisämotivointia, joka tapahtui kahdesti tekstiviestin muodossa. Kyselyn saajista (N=48) vastauksensa jätti lähettämättä 15 henkilöä, jolloin kato oli 31 %. Vastaaminen tapahtui anonymisti ja vastaajat olivat kaikista kyselylomakkeessa huomioiduista ikäryhmistä. Tutkimuskyselyn aihesisältöön tuli vastaajilta sekä kriittisiä että myönteisiä näkökulmia.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Hirsjärven (2009) mukaan tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksen reliiäbelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Tutkimuskyselyssä oli useita väittämiä, koska haluttiin niiden kuvaavan ennakkoinformaatiota mahdollisimman monelta kannalta.

Tässä kvantitatiivisessa tutkimuksessa toteutettu kysely on toistettavissa samantyyppisesti uudelleen. Mielestäni kysymykset mittasivat sitä mihin haluttiin saada vastauksia. Kyselyllä saatu aineisto antoi vastauksia tutkimuskysymyksiin ja toi näkyväksi vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksiä sovittelutoimiston ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation vaikutuksista sovittelutyötä tukevana toimintana.

Kyselystä haluttiin luotettava ja sen sisältö suunniteltiin tarkkaan pohtien. Vapaaehtoisille sovittelijoille suunnattu kysely ei pyrkinyt selvittämään heidän taustojaan liian henkilökohtaisilla kysymyksillä, vaan pääpaino haluttiin selkeästi väittämistä ja avoimista kysymyksistä nouseviin mielipiteisiin. Näin toimien pyrittiin vaikuttamaan vastaushalukkuuteen ja rehellisten mielipiteiden esille tuomiseen. Tavoite oli saada palautuneita vastauksia mahdollisimman kattavasti.

Opinnäytetyön kirjallisuuslähteiden valinnassa käytettiin monipuolisesti ja laajasti teoriaosuuteen liittyvää kirjallisuutta. Lähteiksi valittiin sekä nykyhetken että varhaisemman tuotannon kirjallisuuslähteitä. Nykypäivänä perinteisten painettujen kirjojen ja lehtien rinnalle ovat nousseet sähköiset julkaisut ja internet-lähteet, joita on käytetty myös tässä opinnäytetyössä. Kaikkien lähteiden oikeellisuus ja viittausmerkinnät huomioitiin opinnäytteessä täsmällisesti ja tiedon tarkastamisen kannalta selkeiksi. Lähdeluettelon laadinta toteutui Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyönohjeistuksen mukaisesti. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten vastausten osia käytettiin suorina lainauksina analysoinnin tukena ja selventämiseksi. Tutkimuksen eettisyys perustuu kyselyjen anonyymiyteen

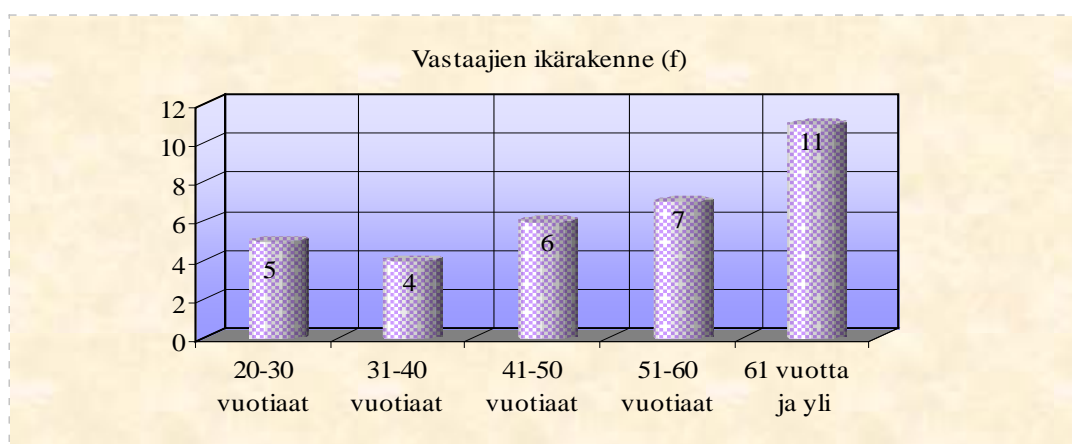
ja aineiston käytön rajoittamiseen vain tämän opinnäytetyön tarpeisiin. Tutkimustulokset koskevat vain Satakunnan sovittelutoimistoa. Eri sovittelutoimistojen ennakkoinformaatio saattaa vaihdella.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

5.1 Kohderyhmän taustatiedot

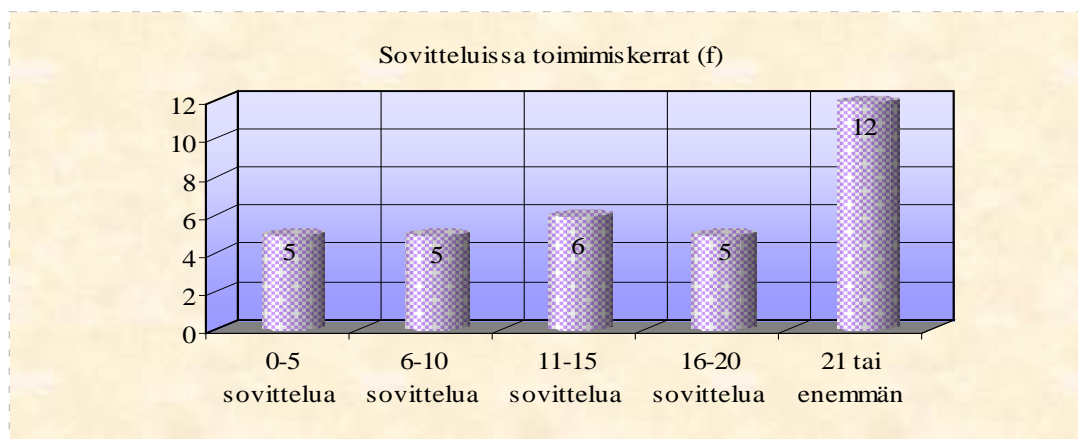
Tutkimuksen kohderyhmä muodostui Satakunnan sovittelutoimiston 48:sta vapaaehtoisesta sovittelijasta, joista 33 palautti kyselyn. Kyselylomakkeen ensimmäinen osio kartoitti vastaajien mukana oloa sovittelutyössä, vastaajien ikäryhmiä ja sovitteluihin osallistumisten määrää. Analysoinnin jatkossa taustatietoja käytetään selittävinä muuttujina.

Vastaajien ikäjakautuma painottui selvästi vanhempiin ikäryhmiin. Vastaajista 33 % kuului ikäryhmään 61-vuotta ja sitä vanhemmat. Vastaajista 20-30 -vuotiaita oli viisi ja heitä seuraavassa ikäryhmässä 31-40-vuotiaita neljä. Ikäryhmässä 41-50 -vuotiaat vastauksia oli kuusi ja 51-60-vuotiaiden ryhmässä seitsemän (Kuvio 4).



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden ikärakenne (N=33)

Vapaaehtoisten sovittelijoiden sovitteluihin osallistumisessa 37 % vastaajista oli toiminut 21:ssä tai useammassa sovittelussa. Muiden osalta toimimiskerrat jakautuivat tasaisesti viisi ja kuusi kertaa sovittelussa toimimiseen. Vähintään 21 kertaa sovitelleiden korkea määrä selittyy sillä, että vastaajien ikärakenne painottui 51 vuotta ja sitä iäkkäämpiin sovittelijoihin, joilla on mahdollisesti enemmän aikaa sovittelutyöhön (Kuvio 5).



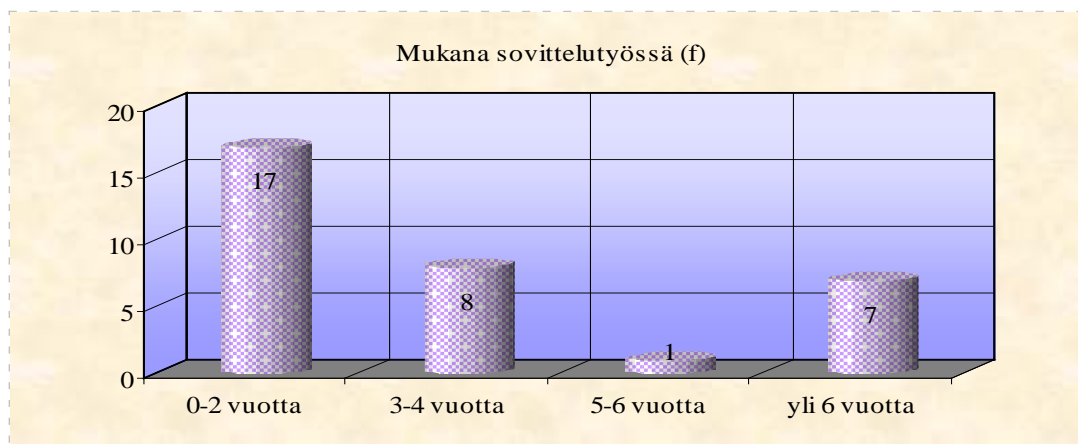
Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden sovitteluisissa toimimiskerrat (N=33)

Päätelyn tulos vahvistui, kun suoritettiin ristiintaulukointi. Siinä tuli selkeästi esille 51 vuotta ja sitä vanhempien sovittelijoiden hieman keskimääräistä suurempi sovittelukokemus. Taulukossa 1 tulee esille, että yli 50 vuotiaista vapaaehtoisista sovittelijoista hieman keskimääräistä useampi (39%) on toiminut 21:ssä tai useammassa sovittelussa. Koska tämä ikäryhmä on myös määrällisesti suurin, niin 21 sovittelua tai sitä enemmän sovitelleiden vastaajien ikä painottuu 51-vuotiaisiin.

Taulukko 1. Sovitteluiden määrä ikäryhmittäin (%)

Ikä	0-10 sovittelua	11-20 sovittelua	21 sovittelua tai enemmän	Yht.	N
20-40v	33	33	33	100	9
41-50v	33	33	33	100	6
51v ja sitä vanhemmat	28	33	39	100	18
Yht.	30	33	36	100	33

Kyselyyn osallistuneiden sovittelutyössä mukana olo painottui vahvimmin 0-2 vuotta mukana olevien joukkoon. Vastaajista 17 ilmoitti olleensa sovittelutyössä kyseisen ajan puitteissa. Kahdeksan vastaajaa ilmoitti olleensa sovittelutyössä mukana 3-4 vuotta. Vain yksi vastaaja oli ollut mukana sovittelutyössä 5-6 vuotta ja seitsemän vastaajan mukana olo sovittelutyössä oli toteutunut pidempään kuin kuusi vuotta. Vastauksista ilmenee, että kyselyyn vastanneista suurin osa eli 52 % oli ollut mukana sovittelutyössä 0-2 vuotta, kuten kuviossa 6 ilmenee.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden sovittelutyössä mukana olo (N=33)

5.2 Ammattihenkilön antaman ennakkoinformoinnin ilmeneminen sovittelu-tapahtumassa.

Kyselylomakkeen (Liite 5) väittämiä kuvaavat numerot ovat kyselyn tuloksia kuvaavissa taulukoissa (2, 5 ja 6) kunkin väittämän lopussa sulkeissa analysoinnissa esiintyvien numeeristen viittausten tarkentamiseksi. Kyselylomakkeen väittämillä 5-10 haettiin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Millä tavalla sovittelun asianosaisten saama ennakkoinformointi vapaaehtoisen sovittelijan mielestä ilmenee sovittelutapahtumassa?” Kuuden väittämän vastaukset tulevat esille taulukossa 2.

Väittämän viisi kohdalla kaikki vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että asianosaiset ovat valmiimpia sovitteluun sovittelutoimistosta saamansa ennakkoinformaation vuoksi. Myös kuudennen väittämän, jossa arvioitiin asianosaisten sovittelutoimiston

ammattihenkilöltä saaman ennakkoinformoinnin edesauttavan sovittelutapaamisen suunnittelua, vastaajista 93 % oli väittämän suhteen samaa mieltä. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään, ja yksi oli eri mieltä. Seitsemännessä väittämässä arvioitiin, että ennakkoinformaatio ei nopeuta sovittelutapahtuman alkamista. Vastaukset hajaantuivat sikäli, että vastaajista 19 oli väittämästä eri mieltä. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään, ja loput 12 olivat samaa mieltä siitä, ettei ennakkoinformaatio nopeuta sovittelutapahtuman alkamista. Näin ollen jakauman perusteella 58 % vastaajista oli sitä mieltä, että ennakkoinformaatio vaikuttaa sovittelutapahtuman alkamista nopeuttavasti ja 36 % arvioivat, ettei ennakkoinformaatio nopeuta sovittelutapahtuman alkamista.

Kyselyn väittämässä numero kahdeksan (Taulukko 2) epäiltiin, että ammattihenkilön antama ennakkoinformointi ei vähennä asianosaisten sovitteluprosessiin liittyvää epätietoisuutta. Vastaukset painoutuivat eri mieltä alueelle, jossa 30 vastaajaa arveli, ettei väittämä pidä paikkaansa. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään ja yksi vastaajista oli väittämän suhteen samaa mieltä. Jakauman perusteella 91 % vastaajista oli sitä mieltä, että väittämä ei pidä paikkaansa.

Taulukko 2. Ennakkoinformoinnin ilmeneminen sovittelutapahtumassa (f)

VÄITTÄMÄ (5-10)	samaa mieltä	en osaa sanoa	eri mieltä	N
Asianosaiset ovat valmiimpia sovitteluun (5)	33	0	0	33
Ennakkoinformaatio edesauttaa sovittelun suunnittelua (6)	31	1	1	33
Ennakkoinformaatio ei nopeuta sovittelun alkua (7)	12	2	19	33
Ennakkoinformaatio ei vähennä asianosaisten epätietoisuutta (8)	1	2	30	33
Ennakkoinformaatio vaikuttaa sovitteluhalukkuuteen myönteisesti (9)	30	2	1	33
Ennakkoinformaatio saattaa vaikuttaa häiritsevästi sovittelussa (10)	1	4	28	33

Väittämässä yhdeksän 91 % vastaajista oli samaa mieltä ennakkoinformaation myönteisestä vaikutuksesta sovitteluhalukkuuteen. Myös tässä väittämässä oli kaksi, jotka eivät osanneet sanoa mielipidettään, ja yksi oli eri mieltä. Väittämässä kymmenen arvioitiin ennakkoinformoinnin vaikuttavan häiritsevästi sovittelutapahtumaan. Vastaajista 85 % oli väittämästä eri mieltä. Neljä vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään, ja yksi vastaajista arvioi ennakkoinformaation vaikuttavan häiritsevästi.

Väittämien 5-10 (taulukko 2) perusteella vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemys oli, että sovittelun asianosaisten sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saamalla ennakkoinformaatiolla on positiivisia vaikutuksia sovittelutapahtumaan. Vapaaehtoiset sovittelijat olivat samaa mieltä siitä, että asianosaiset ovat valmiimpia sovitteluun ja ennakkoinformaatio vähentää epätietoisuutta vaikuttaen sovitteluhalukkuuteen myönteisesti. Pääsääntöisesti vapaaehtoiset sovittelijat eivät myöskään ilmaisseet ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation vaikuttavan häiritsevästi sovittelutapahtumassa. Vahvana vastauksissa nousi esille se, että ammattihenkilön ennakkoinformaation katsottiin auttavan sovittelutapahtuman suunnittelua. Vastaajat olivat näistä asioista erittäin yksimielisiä; ainoastaan se, nopeuttiko ennakkoinformaatio sovittelun alkua, jakoi mielipiteitä.

Vastaajien sovittelukokeneisuuden ja iän yhteys kokemukseen siitä, ettei ennakkoinformaatio nopeuta sovittelutapahtuman alkua (väittämä 7), voitiin vahvistaa ristiintaulukoimalla. Taulukoista 3 ja 4 ilmenee, että sovittelukokeneisuudella ja iällä on yhteyttä kokemukseen ennakkoinformaation nopeuttavasta vaikutuksesta. Vapaaehtoisista sovittelijoista vähemmän sovitelleista 70 % ilmoitti ennakkoinformaation nopeuttavan sovittelun alkua. Enemmän kuin 20 sovittelua sovitelleista 50 % oli väittämästä samaa mieltä ja 50 % eri mieltä. (Taulukko 3)

Taulukko 3. Sovittelukokeneisuus ja mielipide väittämään ”Ennakkoinformaatio ei nopeuta sovittelun alkua” (%)

Sovittelukokeneisuus	<i>samaa mieltä</i>	<i>en osaa sanoa</i>	<i>eri mieltä</i>	<i>Yht.</i>	<i>N</i>
0-10 sovittelua	30	0	70	100	10
11-20 sovittelua	27	18	55	100	11
21 sovittelua tai enemmän	50	0	50	100	12
Yht.	36	6	58	100	33

Ikään liittyvässä ristiintaulukoinnissa ilmeni, että 56 % nuorempien ikäryhmän (20-40 vuotta) vastaajista arvioi, ettei ennakkoinformaatio nopeuta sovittelun alkua, kun taas 41 vuotta ja sitä vanhempien ikäryhmien näkemyksenä oli selkeästi ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation sovittelua nopeuttava vaikutus, kuten taulukosta 4 ilmenee.

Taulukko 4. Ikä ja mielipide väittämään ”Ennakkoinformaatio ei nopeuta sovittelun alkua” (%)

Ikä	<i>samaa mieltä</i>	<i>en osaa sanoa</i>	<i>eri mieltä</i>	<i>Yht.</i>	<i>N</i>
20-40v	56	22	22	100	9
41-50v	33	0	67	100	6
51v ja sitä vanhemmat	28	0	72	100	18
Yht.	36	6	58	100	33

Ristiintaulukointi toi esille vähemmän sovitteluja sovitelleiden vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksen siitä, että ennakkoinformaatio nopeuttaa sovittelun kulkua, kun taas enemmän sovitelleiden vastauksissa mielipiteet menivät tasan ennakkoinformaation nopeuttavan ja ei- nopeuttavan vaikutuksen suhteen. Kun asiaa tutkittiin ikäryhmien mukaan, tuli esille nuorempien ikäryhmien näkemys siitä, ettei ennakkoinformaatio nopeuta sovittelun alkua, kun taas vanhemmat ikäryhmät toivat esille ennakkoinformaation nopeuttavan vaikutuksen sovittelun alkamiselle.

Kyselyn avointen kysymysten osiolla haluttiin saada vahvistusta väittämien vastausten tueksi. Avoimiin kysymyksiin vastattiin hyvin. Ainoastaan kolme jätti vastaamatta. Vastaukset eivät kuitenkaan olleet kovin yhteismitallisia, joten niitä ei ole käsitelty taulukkomuodossa.

Vahvistusta ensimmäisen tutkimuskysymyksen analysointiin saatiin ensimmäisestä avoimesta kysymyksestä, jossa tiedusteltiin, miten vapaaehtoiset sovittelijat arvelivat ammattihenkilön ennakkoinformaation pois jäämisen vaikuttavan sovittelutapahtuman toteuttamiseen. Vastanneista 27 % (8/30) toi esille sanat luottamus, uskottavuus, epätietoisuus, epäluuloisuus tai epävarmuus. Näissä vastauksissa sovittelutoimiston ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation puuttumisen arveltiin vaikuttavan asianosaisten sovittelua kohtaan tunteman luottamuksen rakentumiseen. Ennakkoinformaation puute toisi vastanneiden mielestä sovittelutapahtumaa ja vapaaehtoisia sovittelijoita kohtaan epätietoisuutta ja epäluuloisuutta. Joissakin vastauksissa olivat nämä toteamukset tulleet selkeästi esille, kuten alla olevista lainauksista voi todeta.

Asianosaisilla on vahvempi luottamus vapaaehtoisiin sovittelijoihin, kun heille on kerrottu ja informoitu etukäteen sovittelusta ja miten sovittelu tapahtuu.

Turhia ennakkoluuloja voisi olla? Osallistuminen sovitteluihin saattaisi olla vähempää? Toimistolla aina paras info ja tieto ja kokemus asioista sovittelun kannalta...asianosaisten epävarmuus kasvaisi ilman sitä.

Sieltä lähtee luottamus.

..asiakkaat ovat epäluuloisempia...luottamus ei synny yhtä hyvin/nopeasti

Uskottavuus kärsii, epävarmuus lisääntyy...ei luoteta jatkotoimenpiteiden todellisuuteen.

Epätietoisuutta, hämmennystä asian suhteen – käsittelystä, mitä yleensäkin tapahtuu, mihin olisi suotavaa pyrkiä. Hankaloittaa etenemistä asiassa...

Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen vastanneista yhdeksän oli sitä mieltä, että jos sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaatiota ei olisi, vaikuttaisi se vapaaehtoisen sovittelijan työtä ja vastuuta lisäävästi. Pitäisi kerrata ja kertoa enemmän sovittelun perusasioita asianosaisille. Lisäksi vastanneista 50 % (15) arvioi, että sovittelutyön aloittaminen olisi hitaampaa ja sovitteluun pitää varata enemmän aikaa. Sovittelutapahtuman arvioitiin myös pitkittyvän jos ennakkoinformaatiota ei olisi. Neljä vastanneen mielestä ennakkoinformaation puute vaikuttaisi niin, että sovittelu ei johda toivottuun tulokseen tai sovittelu saattaa jopa keskeytyä. Kaksi vastanneista arvioi ammattihenkilön ennakkoinformaation puutteen vievän mielenkiintoa sovittelutapahtumasta ja vaikeuttavan myös itse sovitteluun keskittymistä.

..on annettava riittävät tiedot sovittelusta asianosaisille ja varmistuttava siitä, että asianosaiset ymmärtävät, mitä eri vaihtoehdot käytännössä tarkoittavat. Ellei ennakkoinformaatiota ole annettu, se varmuudella lisää sovittelijan työtä ja vastuuta.

Pitäisi kerrata enemmän sovittelun tarkoitusta ja periaatteita. Asianosaisille ei jäisi ns. sulattelu-aikaa/valmistautumisaikaa..

Tapaamisajat venyvät ehkä kohtuuttoman pitkiksi, koska tarvittaessa on kerrottava perin pohjin sovittelusta yleensä ja sen tarkoituksesta. Sovittelu on aloitettava sitten alkuinformaatiolla, joten aikaa kuluu enemmän... voi olla, että sovittelu ei johda toivottuun tulokseen.

...varsinaiselle sovittelulle vähemmän mielenkiintoa ja aikaa...

Kahden vastanneen mielestä ammattihenkilön ennakkoinformaatio ei juurikaan vaikuta sovittelutapahtuman toteuttamiseen tai lopputulokseen.

..eipä juuri mitenkään koska sovittelija kuitenkin sopii tapaamiset ja siinä myös keskustellaan asioista

Lopputulokseen se ei niinkään vaikuta, uskoisin. Mutta alku pitää suunnitella hieman eri lailla, ja siihen pitää varata aikaa...

5.3 Sovittelun asianosaisten saaman ennakkoinformoinnin tarpeellisuus sovittelu-prosessin kannalta katsottuna

Sovittelun asianosaiset saavat sovittelutoimiston ammattihenkilöltä ennakkoinformaatiota ennen varsinaista sovittelutapahtumaa. Toiseen tutkimuskysymykseen haluttiin saada vapaaehtoisilta sovittelijoilta tietoa siitä, miten tarpeellisenä he pitivät tätä ennakkoinformaatiota sovittelu-prosessin kannalta. Väittämien 11-16 vastausten jakaumat tulevat esille taulukossa 5.

Saaduista vastauksista ilmenee, että 91 % vastaajista piti sovittelutoimiston ammattihenkilön yhteydenottoja sovittelujutun asianosaisiin välttämättöminä. Vain kaksi vastaajaa oli asiasta eri mieltä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään. Väittämän 12 kohdalla vastaustilanne oli samansuuntainen. Vastaajista 88 % oli sitä mieltä, että asianosaiset tarvitsevat sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaation tietoa ennen sovitteluun tuloaan. Kahden vastaajan mielestä asianosaisten ei tarvitse saada ennakkoinformaatiota ennen sovitteluun tuloaan. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään. Vastaajien mielipide väittämään 13, jossa arvioitiin olevan samantekevää millaista ennakkoinformaatiota sovittelutoimiston ammattihenkilö antaa sovittelujutun asianosaisille, oli selkeästi yhteneväinen. Kaikki vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että ei ole samantekevää millaista ennakkoinformaatiota ammattihenkilöt asianosaisille antavat.

Väittämien 14 ja 15 vastauksissa (Taulukko 5) oli yksimielisyys myös selkeä. Vastaajista 97 % arvioi, että on hyvä kun asianosaiset ovat voineet saamansa ennakkoinformaation perusteella pohtia sovitteluun liittyviä asioita. Vain yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettään. Edelleen vastauksissa oli yksimielisyys siitä, että asianosaiset saavat sovittelutoimiston ammattihenkilöltä riittävästi ennakkoinformaatiota. Vain yksi vastaaja oli eri mieltä.

Toisen tutkimuskysymyksen viimeisen väittämän (16) tarkoitus oli selvittää, onko annettu ennakkoinformaatio kaikille sovittelujutun asianosaisille tasapuolista. Vastaajista 82 % oli sitä mieltä, että ennakkoinformaatio on tasapuolista kaikille asianosaisille. Loput kuusi vastaajaa eivät osanneet sanoa mielipidettään.

Taulukko 5. Ammattihenkilön antaman ennakkoinformoinnin tarpeellisuus sovittelu-prosessin kannalta katsottuna. (f)

VÄITTÄMÄ (11-16)	samaa mieltä	en osaa sanoa	eri mieltä	N
Yhteydenotot asianosaisiin ovat välttämättömiä (11)	30	1	2	33
Asianosaisten ei tarvitse saada ennakkoinformaatiota ennen sovittelua (12)	2	2	29	33
Samantekevää millaista informaatiota saavat (13)	0	0	33	33
Hyvä, että asianosaiset ovat voineet pohtineet sovittelua ennakkoon (14)	32	1	0	33
Ennakkoinformointia on riittävästi (15)	32	0	1	33
Ennakkoinformaatio on tasapuolista (16)	27	6	0	33

Edellä kuvatuista vastauksista ilmenee, että 91 % vastaajista pitivät sovittelutoimiston ammattihenkilön yhteydenottoja asianosaisiin välttämättöminä ja 97 % vastaajista arvioi, että ennakkoinformaatiota annetaan asianosaisille riittävästi. Ennakkoinformaation tasapuolisuudesta vakuuttuneita oli vastaajista 82 %. Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, ettei ole samantekevää millaista ennakkoinformaatiota asianosaiset sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saavat.

Vastaajista 88 % oli sitä mieltä, että jutun asianosaiset tarvitsevat ammattihenkilön ennakkoinformaatiota. Myös 97 % vastaajista katsoi, että on hyvä kun asianosaiset ovat voineet pohtia ennakkoinformaation perusteella tulevaa sovittelutapahtumaa (Taulukko5).

Toisesta avoimesta kysymyksestä haluttiin saada väittämien (11-16) tueksi lisätietoa. Avoimeen kysymykseen siitä, miten ammattihenkilön ennakkoinformointi hyödyttää omaa sovittelutyötä tuli vastauksissa esille pääsääntöisesti ennakkoinformaation hyödyllisyys. Vastanneista kymmenen oli sitä mieltä, että sovittelujutun asianosaisten ennakkoinformaatiosta saama tietämys sovitteluun liittyvistä asioista hyödytti omaa sovittelutyötä. Vastanneista 47 % (14/30) mainitsi ennakkoinformaation myös nopeuttavan itse asiaan pääsemistä ja auttavan keskittymistä olennaisimpaan eli sovitteluun.

Suurin osa sovitteluprosessia koskevista kysymyksistä on käyty jo läpi ennakkoinformoinnin yhteydessä. Asiakkaat tietävät mihin tulevat ja mitä odottaa. Suurimmat ”paineet” asiakkaiden taholta on jo keritty purkamaan ammattihenkilöihin. Ennakkoinformoinnin avulla pystyn keskittymään sovittelussa olennaisimpaan, eli keskusteluun ja asian sovitteluun.

Asianosaiset ovat saaneet miettiä asiaa ennakkoinfon ja sovittelutapaamisen välisen ajan.

Se antaa hyvän pohjan sovittelun aloittamiselle, onnistumiselle.

Kaikki vastanneet eivät ilmaisseet ammattihenkilön ennakkoinformaation hyödyttävän omaa sovittelutyötään.

..turhauttaa jos juttu on jo lähes sovittu puhelinkeskustelussa ammattihenkilön kanssa.

5.4 Ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation merkitys sovittelijan työn tukena.

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoitus oli selvittää miten vapaaehtoiset sovittelijat arvioivat sovittelujutun asianosaisten Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saaman ennakkoinformaation tukevan omaa työskentelyään. Tähän kysymykseen haettiin tietoa väittämällä 17-22. Vastausten jakaumat tulevat esille taulukossa 6.

Viidessä väittämässä vastaajien kokemukset olivat miltei samansuuntaisia. Vain väittämän 20 suhteen oli hajontaa samaa mieltä ja eri mieltä vastauksissa. Vastaajista 91 % katsoi ammattihenkilön ennakkoinformaatio helpottavan itselleen osoitetun sovittelutapauksen suunnittelua. Vain kaksi vastaajaa oli asiasta eri mieltä. Yksi ei osannut sanoa mielipidettään. Myös väittämän 18 vastauksissa oli samaa suuntausta. Vastaajista 97 % oli sitä mieltä, että ennakkoinformaatio voi edistää omaa työskentelyä sovittelutapahtumassa. Vain yksi vastaaja oli eri mieltä.

Sovittelujutun asianosaisten saaman ennakkoinformaatio ja sovittelijan oman toiminnan suhteen 82 % vastaajista katsoi, ettei sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttama ennakkoinformaatio aiheuta sovittelutapahtumaan ristiriitaa. Kaksi vastaajista oli samaa mieltä siitä, että toisinaan on kyseisen väittämän (18) kaltaista ristiriitaa. Vastaajista neljä ei osannut sanoa mielipidettään. Väittämän 20 mukaan ennakkoinformaatio sovittelujutun asianosaisille ei vaikuta sovittelijan omaan sovittelutyöskentelyyn mitenkään. Vastaajista 55 % ilmoitti, että väite ei pidä paikkaansa ja 33 % oli sitä mieltä, että väite pitää paikkansa. Vastaajista neljä ei osannut sanoa mielipidettään.

Kahden viimeisen väittämän (21 ja 22) vastauksissa ei ollut suuria eroavuuksia. Vastaajista 97 % arvioi, että asianosaisten saama ennakkoinformointi on tärkeä osa kaikissa sovitteluprosesseissa. Vain yksi oli asiasta eri mieltä. Vastaajista 97 % oli sitä mieltä, ettei ammattihenkilön asianosaisille antama ennakkoinformaatio häiritse sovittelijan omaa valmistautumista sovittelutapahtumaan. Ainoastaan yksi oli asiasta eri mieltä.

Taulukko 6. Ennakkoinformaation merkitys vapaaehtoisen sovittelijan työn tukena (f)

VÄITTÄMÄ (17-22)	samaa mieltä	en osaa sanoa	eri mieltä	N
Suunnittelu helpompaa kun asianosaset saaneet ennakkoinformaatiota (17)	30	1	2	33
Ennakkoinformaatio voi edistää työskentelyäni (18)	32	0	1	33
Ristiriitaa ennakkoinformoinnin ja oman toimintani välillä (19)	2	4	27	33
Ennakkoinformaatio ei vaikuta omaan työskentelyyni (20)	11	4	18	33
Ennakkoinformointi on tärkeä osa sovittelua (21)	32	0	1	33
Häiritsee omaa valmistautumistani (22)	1	0	32	33

Kolmannen tutkimuskysymyksen väittämien vastauksista voi päätellä, että 91 % vastaajista ilmoitti sovittelujutun asianosaisten saaman ennakkoinformaation helpottavan sovittelujutun suunnittelua. Vastaajista 97 % oli sitä mieltä, että ennakkoinformaatio edistää sovittelijan omaa työskentelyä sovittelutapahtumassa. Ammattihenkilön ja oman toiminnan suhteen 82 % vastaajista ei nähnyt olevan ristiriitaa ja 59 % vastaajista arvioi, ettei ennakkoinformaatio vaikuta omaan sovittelutyöskentelyyn mitenkään. Ennakkoinformointia piti tärkeänä osana kaikissa sovitteluprosesseissa 97 % vastaajista eikä sen katsottu myöskään häiritsevän sovittelijan omaa valmistautumista sovittelutapahtumaan (Taulukko 6).

Väittämien 17-22 tuloksille haluttiin vahvistusta kolmannella avoimella kysymyksellä. Kysymyksessä tiedusteltiin, millä tavalla vapaaehtoinen sovittelija on huomannut asianosaisten suhtautuvan ammattihenkilöltä saamaansa ennakkoinformaatioon. Vastanneet vapaaehtoiset sovittelijat nostivat esille asianosaisten myönteisen, asiallisen suhtautumisen ja tyytyväisyyden saamaansa ennakkoinformaatioon. Myös luottavaisena sovittelutapahtumaan tulo oli vastauksissa mainittu. Varsinkin nuorten kohdalla ennakkoinformaatiota pidettiin erittäin tärkeänä. Lisäksi vastauksista tuli esille havainnot ennakkoinformaation

jännitystä laukaisevasta vaikutuksesta ja siitä, että ennakkoinformaatio on erittäin tarpeellista.

Mielestäni positiivisesti ja hyvin. Ovat saaneet aikaa ajatella ja eivät ole niin valmistautumattomia.

Ovat kokeneet sen erittäin tarpeelliseksi.

Positiivisesti. Usein asiakkaat ovat kiitollisia ennakkotiedoista ja kertaavat näitä keskusteluja vielä sovittelutilanteessa.

Luottavaisena ja asiallisesti.

Se on tärkeää, ei tarvitse tulla sovittelutapaamiseen täysin sokkona.

Antaa asianosaisille varmuutta ja uskallusta kohdata tilanne.

”Laukaisee jännitystä”.

Yksi vastanneista oli arvioinut asianosaisten ihmettelevän, ”...kun pitää moneen kertaan jankata samaa asiaa”... Vastauksesta ei selviä onko kyse toistuvasta ilmiöstä vai joistakin tapauksista sovittelijan pitkän sovitteluhistorian aikana.

Koko kyselytutkimusta arvioitaessa voitiin selkeästi todeta, että avoimet kysymykset toivat vahvistusta väittämien analysointiin ja tukivat vastaajien näkemyksiä kyselyn väittämäosiossa. Vapaaehtoiset sovittelijat arvioivat Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttaman ennakkoinformaation vaikutukset monin tavoin omaa sovittelutyötään tukevana ja tarpeellisena toimintana. Ennakkoinformaation katsottiin helpottavan sovittelun aloitusta ja antavan itse sovittelutyölle paremmin aikaa. Myös sovittelujutun asianosaisten valmistautumiseen katsottiin ennakkoinformaatiolla olevan positiivisia vaikutuksia. Asianosaiset voivat keskittyä paremmin itse sovitteluun, kun sovitteluun liittyvät alkutiedot on selvitetty jo ennen sovitteluun tuloa. Ennakkoinformaatio toi luottamusta ja uskallusta kohdata sovittelutilanne. Ilman ennakkoinformaatiota sovittelun asianosaisten katsottiin suhtautuvan

epäluuloisesti sovitteluasiaan ja sovitteluihin varattavan ajan tarpeen lisääntyvän. Epäilyjä oli myös siitä, että ennakkoinformaation puuttuminen voisi johtaa jopa sovittelun keskeytymiseen.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyössä toteutuneen tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaation merkityksellisyyttä koko sovitteluprosessia ajatellen. Ennakkoinformaatio on sovittelujutun asianosaisille suunnattua etukäteistietoa, joka liittyy sovitteluprosessiin. Varsinaisen sovittelun toteuttavat vapaaehtoiset sovittelijat. Tarkoituksena oli kartoittaa Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksiä siitä, miten he arvioivat sovittelutoimiston ammattihenkilöiden ennakkoinformaation merkitystä sovittelutyössä. Sovitteluprosessi muodostuu eri vaiheissa tapahtuvasta informaation siirrosta. Sovittelutoimiston ammattihenkilön antamalla ennakkoinformaatiolla on merkitystä sovittelujutun asianosaisten valintoihin ja ratkaisuihin itse sovittelutapahtumaa ajatellen.

Kyselyyn vastaajat olivat Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisia sovittelijoita, joten he olivat kyselyyn vastaajina asiantuntijoita. Vastausprosentiksi muodostui 69 prosenttia. Vastaajat olivat eri ikäisiä ikäjakauman painottuessa yli 51-vuotiaisiin. Sovittelukokeneisuus oli yhdestä yli 21 sovitteluun ja sovittelussa toimimisvuodet vaihtelivat yhdestä yli kuuteen vuoteen. Tutkimuksen empiirisen osan kyselyssä ei arvioitu erikseen mies- tai naisnäkökulmia, koska sillä ei katsottu olevan merkitystä tutkimuksen tulosten kannalta.

Tutkimusaihe oli mielestäni ajankohtainen ja valintana mielenkiintoinen, sillä sovittelutoiminnan kehittäminen on jatkuvasti muutoksessa. Tärkeä osa sovitteluprosessin kokonaisuudessa on laadultaan hyvä ja sovitteluprosessin onnistumista tukeva sovittelujutun asianosaisten saama ennakkoinformaatio.

Sovitteluprosessin vastuun pilkkominen ammattihenkilöiden ja vapaaehtoisten sovittelijoiden kesken on johdonmukaista ja sovittelujutun asianosaisten väliseen sovintoon tähtäävää toimintaa. Ennakkoinformaation kautta syntynyt luottamus sovittelutapahtumaan tukee sovittelutapahtuman onnistumista ja mahdollistaa asianosaisten välisen sopimuksen syntymisen.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaatio tukee vapaaehtoisten sovittelijoiden toimimista sovittelutapahtumassa. Aiempien tutkimusten (Mielityinen 1999 ja Takala 1998) aineistosta tuli esille sovittelujutun asianosaisten toiveet saamastaan ennakkoinformaatiosta ja sen tärkeydestä varsinaiseen sovitteluun valmistautumisen tukena sekä tunneprosessien tärkeä merkitys. Mielityisen tutkimuksen mukaan sovittelijat katsoivat sovittelujutun asianosaisten tulleen hyvin informoiduiksi ennen varsinaista sovittelua, koska tietoa oli tullut jopa useita kertoja: poliisin, sovittelutoimiston ja vapaaehtoisen sovittelijan kautta. Sovittelun asianosaisten haastattelut kuitenkin osoittivat selkeästi, ettei tieto useissa tapauksissa ollutkaan mennyt perille. Ennakkoinformaation sisäistämistä vaikeutti se, että tieto usein vastaanotetaan sekavassa ja jännittyneessä mielialassa. Sovittelujutun asianosaiset kaipasivat hyvin konkreettista selitystä siitä, mitä sovittelussa tulee tapahtumaan. Mielityisen (1999) ja opinnäytetyöni tutkimuksen tuloksissa tuli esille yhtymäkohtia sikäli, että sovittelujutun asianosaiset ja vapaaehtoiset sovittelijat pitivät ennakkoinformointia monin tavoin merkityksellisenä sovitteluprosessissa. Tutkimusten tulokset tukivat toisiaan ennakkoinformaation merkitystä eri näkökulmista arvioituna.

Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttamassa ennakkoinformaatiossa sovittelutapahtumaan kytkeytyvän ennakkoinformaation antaminen ja tunnekysymykset ovat tärkeässä asemassa. Vapaaehtoiset sovittelijat toivat esille avoimessa kysymyksessä, että sovittelujutun asianosaiset arvostivat saamaansa ennakkoinformaatiota ja pitivät sitä tärkeänä ennen varsinaista sovittelutapahtumaa.

Tutkimuksessa nostettiin esille kolme tutkimusongelmaa, joihin haettiin vastauksia sekä väittämällä että avoimilla kysymyksillä. Tutkimusaineistoa analysoitaessa nousi esille, että vapaaehtoisten sovittelijoiden mielestä Satakunnan sovittelutoimiston

ammattihenkilön toteuttama ennakkoinformaatio on merkityksellistä sovittelutapahtuman rakentavalle etenemiselle ja onnistumiselle.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoitus oli kartoittaa, millä tavalla sovittelun asianosaisen saama ennakkoinformointi vapaaehtoisten sovittelijoiden mielestä ilmenee sovittelutapahtumassa. Kuuden väittämän ja yhden avoimen kysymyksen vastausten perusteella vapaaehtoisten sovittelijoiden näkemyksenä sovittelutoimiston ammattihenkilön sovittelu jutun asianosaisille antamalla ennakkoinformaatiolla oli positiivisia vaikutuksia sovittelutapahtumaan auttaen sovittelutapahtuman suunnittelua. Vapaaehtoisten sovittelijoiden mielestä sovittelu jutun asianosaiset olivat valmiimpia sovitteluun. Heidän ammattihenkilöltä saamansa ennakkoinformaation katsottiin vähentävän epätietoisuutta ja tuovan myönteisyyttä sovitteluhalukkuuteen. Ennakkoinformaation ei arvioitu vaikuttavan häiritsevästi sovittelutapahtumassa.

Avoimeen kysymykseen vastanneista 27 % (8/30) katsoi ennakkoinformaation puutteen tuovan sovittelutapahtumaa ja vapaaehtoisia sovittelijoita kohtaan epätietoisuutta ja epäluuloisuutta. Myös vapaaehtoisen sovittelijan vastuun ja työmäärän arveltiin lisääntyvän ilman ammattihenkilön toteuttamaa ennakkoinformointia. Puolet vastanneista toi esille, että sovittelutyön aloittaminen olisi hitaampaa ja sovitteluun olisi varattava enemmän aikaa tai sovittelu pitkittyisi mikäli jutun asianosaisten ennakkoinformointia ei olisi toteutettu. Joidenkin vastanneiden mielestä sovittelu saattaisi jopa keskeytyä tai sovittelu ei johtaisi toivottuun tulokseen. Ennakkoinformoinnin puutteen katsottiin vaikeuttavan sovittelutapahtumaan keskittymistä ja asianosaisten sovittelua kohtaan tunteman luottamuksen rakentumista.

Toisessa tutkimuskysymyksessä haluttiin tietoa siitä, miten tarpeellisenä vapaaehtoiset sovittelijat pitivät sovittelun asianosaisten saamaa ennakkoinformointia sovitteluprosessin kannalta katsottuna. Vastaajien mielipiteissä nousi selkeästi esille näkemys asianosaisten saaman ennakkoinformoinnin tarpeellisuudesta ja ammattihenkilöiden jutun asianosaisiin tekemien yhteydenottojen välttämättömyydestä. Suurin osa vastaajista arvioi, ettei ole samantekevää, millaista ennakkoinformaatiota jutun asianosaiset sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saavat.

Toista tutkimuskysymystä tukevan avoimen kysymyksen kohdalla suurin osa vastanneista (20/30) oli sitä mieltä, että jutun asianosaisten ennakkoinformointi hyödytti ja helpotti omaa sovittelutyötä ja myös nopeutti itse asiaan pääsemistä sovittelutapahtumassa. Lisäksi vastanneet arvioivat, että ennakkoinformointi auttoi keskittymistä olennaisimpaan eli sovitteluun.

Tutkimuksen kolmannen kysymyksen avulla kartoitettiin sitä, miten merkityksellisenä vapaaehtoiset sovittelijat pitivät sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaation omaa työskentelyään tukevana toimintana. Vastausten perusteella vapaaehtoiset sovittelijat toivat esille ammattihenkilön ennakkoinformaation helpottavan itselleen osoitetun sovittelutapahtuman suunnittelua. Vastaajista 97 % arvioi ennakkoinformaation edistävän omaa työskentelyä sovittelutapahtumassa. Valtaosa vastaajista toi esille, ettei ennakkoinformaatio aiheuta ristiriitaa sovittelutapahtumaan. Sovittelujutun asianosaisten ennakkoinformoinnin arvioitiin olevan tärkeä osa kaikissa sovitteluprosesseissa eikä sen katsottu häiritsevän omaa valmistautumista sovittelutapahtumaan.

Kolmanteen avoimeen kysymykseen vastanneet toivat esille ennakkoinformaation jännitystä laukaisevan vaikutuksen. Varsinkin nuorten kohdalla ennakkoinformaatiota pidettiin erittäin tärkeänä ja tarpeellisenä. Vastanneista 97 % (29/30) toivat esille näkemyksensä sovittelujutun asianosaisten tyytyväisyydestä sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saamaansa ennakkoinformaatioon. Kaikkiin avoimiin kysymyksiin vastattiin aktiivisesti. Vapaaehtoiset sovittelijat toivat avointen kysymysten vastauksissaan omin sanoin esille samoja asioita kuin mitä väittämissä tuotiin esille.

Sovittelutapahtuma edustaa restoratiivista oikeutta, joka korostaa yhteistyöhön perustuvaa prosessia ja yhteisymmärrykseen perustuvaa lopputulosta. Sovittelussa ihminen kypsyy käsittelemään rakentavasti ristiriitaa. Mielestäni kyselylomakkeiden vastauksista nousi esille sovittelutoiminnan kannalta merkityksellistä tietoa, joka tukee Satakunnan sovittelutoimiston toiminnan tavoitteita. Sovitteluprosessin onnistuminen kaikkia osapuolia tyydyttävästi johtaa sopimukseen. Hyvä lopputulos alkaa hyvästä ennakkoinformaatiosta, jota ilman lopputulos voisi

kyselylomakkeeseen vastanneiden vapaaehtoisten sovittelijoiden mielestä olla epätydyttävä tai jopa kariutua kokonaan.

Sovittelutoimiston ammattihenkilön on mahdotonta ennalta tietää, minkälaisessa tunnetilassa sovittelujutun asianosainen on. Haastavaa on myös virittäytyä odotettavissa olevaan yhteydenottoon. Niinpä ammattihenkilön on oltava valmiudessa hyvinkin vaihteleviin rooleihin saadakseen tarvittavan määrän sovitteluprosessin ennakkoinformointia asianosaisen tietoisuuteen. Ennakkoinformaation välityksellä ja tilanneherkkyydellä ammattihenkilö voi vaikuttaa rakentavasti siihen, miten sovittelujutun asianosainen motivoituu varsinaiseen vapaaehtoiseen sovittelutapahtumaan. Ammattihenkilö ikään kuin virittää asianosaisen edessä olevaan sovitteluprosessiin ja laimentaa sovittelutapahtumaan liittyviä jännitteitä.

Tietoisuuden kehän osat koostuvat aistihavainnoista, ajatuksista, tunteista, tahdosta ja toiminnasta. Nämä osat ja dialogisuus ovat merkittävässä asemassa sovitteluprosessin eri vaiheissa. Sovittelutoimiston ammattihenkilön on pyrittävä varmistamaan puhelinyhteydessä sovittelujutun asianosaisilta, miten annettu informaatio on tullut ymmärretyksi ja millaisilla tietoisuuden kehän alueilla asianosaiset keskustelussa liikkuvat.

Mielenkiintoista oli huomata, että Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoisten sovittelijoiden vastauksissa nousi vahvasti esille sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttaman ennakkoinformaation merkityksellinen asema. Myös Mielityisen (1999) tutkimuksessa pidettiin merkittävänä sitä, miten sovittelujutun asianosaisia oli valmisteltu tulevaan sovittelutapahtumaan, ja oliko ennakkoinformaatio kaikkien osapuolten mielestä riittävää.

Huomion arvoista on, että kyselyyn vastanneet Satakunnan sovittelutoimiston vapaaehtoiset sovittelijat olivat tuoneet esille ennakkoinformaatioon liittyviä mielipiteitään ja näkemyksiään varsin kattavasti. Toivon, että tämän tutkimuksen tulokset ovat Satakunnan sovittelutoimiston toimijoille sovittelutoiminnan kehittämistyön tukena. Mielestäni tämän tutkimuksen kautta kyselylomaketta ennakkoinformaation tarkistuslomakkeen suuntaan kehittämällä on mahdollista

selvittää, mitä perusasioita sovittelujutun asianosaisten kanssa on ennakkoinformaationa selvitelty. Lomake parantaa ammattihenkilöiden ja vapaaehtoisten sovittelijoiden välistä tiedonkulkua ja on tukena sovittelutilanteessa.

Tutkimusprosessin jatkoa ajatellen mielenkiintoinen tutkimuksen kohde olisi edelleen selvittää, minkälaisia ennakkoinformaatioon liittyviä toiveita sovittelujuttujen asianosaiset toisivat esille omassa sovitteluprosessissaan. Näin on mahdollista saada arvokasta tietoa kaikkien sovittelujutun asianosaisten yhteistyölle. Yhteistyö ja yhteisymmärrys ovat rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelussa vaikuttavan restoratiivisen oikeuden perustavoitteita.

Opinnäytetyön tekeminen oli kohdallani yli 1½ vuoden prosessi. Oli innostavaa lähteä tutkimaan juuri itselle tutuksi tullutta sovittelutoiminnan kenttää. Tärkeimmäksi asiaksi prosessissa osoittautui tutkimusalueen rajaaminen ja sen kunnioittaminen. Kyselylomakkeen tuomien tietojen analysointi oli mielenkiintoista ja innostavaa, jonka uskon näkyvän myös tässä kirjallisessa tuotoksessa.

LÄHTEET

Dimbleby, R.& Burton, G. 1992. More than words- an introduction to communication. Great Britain. Clays Ltd, St. Ives PLC.

Dimbleby, R.& Burton, G. 1998. More than words- an introduction to communication. Great Britain. Tj International Ltd. Padstow, Cornwall.

Eloheimo, H. 2002. Restoratiivinen oikeus korvaa rikoksen aiheuttamat vahingot. Haaste [verkkolehti], N:o 3 [viitattu 15.10.2009]. Lehti ilmestyy myös painettuna. Saatavissa:

<http://www.haaste.om.fi/Etusivu/Lehtiarkisto/Haasteet2002/Haaste32002/1247666378632>

Gordon, T. 1983. Viisas johtaja. Hämeenlinna: Arvi A. Karisto Oy.

Gurteen, D. 1998. Knowledge, Creativity and innovation. Journal of Knowledge Management [verkkolehti], Vol 2, N:o 1 [Viitattu 31.1.2010]. Saatavissa:

<http://www.gurteen.com/gurteen/gurteen.nsf/id/kci-article>

Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Helsinki: Hakapaino.

Hirsjärvi, S., Remes P.& Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima oy.

Iivari, J.(toim) 2007. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas. Suomen Sovittelun Tuki ry, Stakes. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Isaacs, W., 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

L 6.6.2003/434/434. Hallintolaki. FINLEX - Valtion säädöstietopankki. [Viitattu 10.3.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 8.8.1986/609. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. FINLEX - Valtion säädöstietopankki. [Viitattu 12.12.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>

L 9.12.2005/1015. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta. FINLEX - Valtion säädöstietopankki. [Viitattu 7.1.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20051015>

L 20.1.2004/21. Yhdenvertaisuuslaki. FINLEX - Valtion säädöstietopankki.[Viitattu 12.12.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

LaVM 13/2005 vp –HE 93/2005 vp. Lakivaliokunnan mietintö. [Viitattu 7.1.2010]. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/virallistieto/mt/lavm20050013>

Lammasaitta-Korhonen, H. 1999. Viestit rakkauden avaimina. Tietoisuuden kehän kautta selvempään viestintään. Mielekäs [verkkolehti], N:o 2 [Viitattu 12.12.2009]. Lehti ilmestynyt myös painettuna. Saatavissa: http://www.mielenterveys-taimi.fi/mielekas/mi_touko_1999_11.htm

Lindqvist, M. 1991. Auttajan varjo. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

Manninen, P. 2004. Johdatus tilastolliseen data-analyysiin. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy. Saatavissa: <http://mtl.uta.fi/tilasto/data-analyysi/data-analyysi.pdf>

Mielityinen, I. 1999. Rikos ja sovittelu. Valikoituminen, merkitys ja uusintarikollisuus. Helsinki: Hakapaino Oy.

Miller, R., Miller, P., Nunnally, E. & Wackman, D. 1997. Suhdetaitoja. Tampere: Vammalan Kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K., 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niiniluoto, I. 1996. Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Helsinki: Oy Edita Ab.

Poikela, E. 2010. Sovittelu. Juva: WS Bookwell Oy.

Satakunnan ammattikorkeakoulu. Ohjeita opiskelijoille opinnäytetyöskentelyyn: AMK-perustutkintoon johtava koulutus [verkkodokumentti]. Pori: 2010 [viitattu 15.3.2010]. Saatavissa: http://www.samk.fi/download/12167_OPINNAYTETYO_OHJE_PERUSTUTKINTO.pdf

Satakunnan sovittelutoimiston WWW-sivu. [Lähdettä käytetty 9.2.2010]. Saatavissa: <http://www.pori.fi/satakunnansovittelutoimisto/>

Seikkula, J. & Arnkil T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Lahti: Esa Print Oy.

Takala, J-P. 1998. Moraalitunteet rikosten sovittelussa. Helsinki: Hakapaino Oy.

Vapaaehtoisen sovittelijan peruskurssi. 2009. Satakunnan sovittelutoimiston koulutusmateriaali.

Wiio, O.A. 1998. Johdatus viestintään. Porvoo: WSOY – kirjapainoyksikkö.

Painamattomat lähteet:

Vaahtera, K. 2009, Johtava sovittelun ohjaaja, Satakunnan Sovittelutoimisto. Pori, Henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2009, 12.2.2010, 27.5.2010.

SATAKUNNAN SOVITTELUTOIMISTO

Antinkatu 16 B 2. krs

28100 PORI

pvm

Asianosaisen nimi

Viite:

ASIANNE OHJAUTUMINEN SOVITTELUUN

_____ on tullut sovittelualoite (etpk) koskien rikosnimike ja pvm .

Asianosaisina ovat:

nimi

nimi

Sovittelulain¹ mukaan asiassa on mahdollista pyrkiä löytämään sovintoratkaisu, mikäli asianosaiset suostuvat sovitteluneuvotteluun ja pääsevät mahdollisesta korvauksesta yksimielisyyteen. Sovittelu voidaan toteuttaa sellaisten osapuolten kesken, jotka ovat henkilökohtaisesti ja vapaaehtoisesti ilmaisseet suostuvansa sovitteluun ja jotka pystyvät ymmärtämään sovittelun sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen

Ohessa on sovittelusta kertova esite, jossa kerrotaan sovittelun merkityksestä ja suhteesta oikeusprosessiin.

Oletteko omalta osaltanne halukas pyrkimään asiassa sovitteluratkaisuun? Toivon, että otatte yhteyttä sovittelu-toimistoon _____ mennessä. Mahdollisen sovitteluneuvottelun ajankohta ja paikka sovitaan myöhemmin.

Ystävällisin terveisin,

NIMI

Sovittelun ohjaaja

Puh. 044-701¹laki rikos- ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015

Katja Vaahtera johtava sovittelun ohjaaja 044-701 8805	Marko Sulonen sovittelun ohjaaja 044-701 8806	Anu Ahosmäki sovittelun ohjaaja 044-701 8820	Petra Ovaska sovittelun ohjaaja 044-7018048	Mira Heimo-Pirttimäki sovittelun ohjaaja 044-701 9721
---	---	--	---	---

e-mail: etunimi.sukunimi@pori.fi

Tuija-Leena Kylmänen



Porin kaupunki, perusturvakeskus
Lastensuojelun päällikkö Heidi Kuusinen-Immonen



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmaa. Opiskelu tapahtuu Porin yksikössä. Opintokokonaisuuteen kuuluu opinnäytetyön tuottaminen.

Opinnäytetyöni aiheeksi olen valinnut tutkimuksen, jolla selvitetään Satakunnan Sovittelutoimiston ammattihenkilön antaman ennakkoinformaation merkitystä sovitteluprosessissa vapaaehtoisen sovittelijan näkökulmasta katsottuna. Tutkimusosan työmenetelmänä käytän aktiiveille vapaaehtoisille sovittelijoille suunnattua kvantitatiivista kyselyä. Tutkimuksessa esille tulevat tiedot käsittelen nimettöminä ja luottamuksellisesti. Valmistumisajankohdaksi opinnäytetyölleni olen asettanut syksyn 2010.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii:
Anja Sirén



Porissa 13.1.2010

Tuija-Leena Kylmänen



PORIN KAUPUNKI

Perusturvakeskus

Lastensuojelun päällikkö

Tutkimuslupa

Päätöspöytäkirja

§ 2/2010

Päätöspvm

18.1.2010

ASIA: KYLMÄNEN TUIJA-LEENA, TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

ESITYS: Tutkimuslupa-anomus "Satakunnan Sovittelutoimiston ammattihenkilön antaman enakkoinformaation merkitystä sovitteluprosessissa vapaaehtoisen sovittelijan näkökulmasta katsottuna".

Tutkimusosan työmenetelmänä käytän aktiiveille vapaaehtoisille sovittelijoille suunnattua kvantitatiivista kyselyä.

Tutkimuksessa esille tulevat tiedot käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

PÄÄTÖS: Hyväksyn tutkimuluvan anomuksen mukaisesti.

Edellytän, että tutkimusaineiston käsittelyssä noudatetaan salassapitosäädöksiä.

ALLEKIRJOITUS:

Heidi Kuusinen-Immonen
Lastensuojelun päällikkö

TIEDOKSI:

LIITE: Oikaisuvaatimusohje

Pori 15.02.2010

Hyvä kyselyyn vastaaja.

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelija. Opiskelen Porissa sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehdossa. Yhtenä opintojeni ja valmistumiseni tärkeänä tavoitteena on tehdä opinnäytetyö.

Oheisen kyselyn avulla on tarkoitus tutkia Satakunnan sovittelutoimiston ammattihenkilön sovittelun asianosalle antaman ennakkoinformaation merkitystä sovitteluprosessissa vapaaehtoisen sovittelijan näkökulmasta arvioituna. Saamasi kysely on osa opinnäytteeni tiedonhankintaa, joten vastauksesi on tärkeä opinnäytetyöni valmistumista ajatellen.

Oheinen kysely lähetetään Satakunnan sovittelutoimiston kaikille aktiiveille vapaaehtoisille sovittelijoille. Kyselyn välityksellä voit tuoda esille omia näkemyksiäsi. Vastauksistasi saamani tieto käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti.

Täyttämäsi kyselyn pyydän ystävällisesti **palauttamaan 2.3.2010 mennessä** kirjeen mukana tulevassa palautuskuoressa. Kirjeen postimaksu on maksettu.

Vastauksestasi kiittäen,

Tuija-Leena Kylmänen



**KYSELYLOMAKE SATAKUNNAN SOVITTELUTOIMISTON
VAPAAEHTOISILLE SOVITTELIJOILLE**

Kaikki kyselyn vastauksissa esille tuleva tieto käsitellään luottamuksellisesti.
Tässä kyselylomakkeessa on toteamuksia ja väittämiä. Tehtävänäsi on vastata niihin merkkamalla ruksi ympyrän sisään sen toteamuksen tai väittämän kohdalle, joka parhaiten kuvaa omaa näkemystäsi.

1. Olen ollut mukana sovittelutyössä

- ☐ 0-2 vuotta
- ☐ 3-4 vuotta
- ☐ 5-6 vuotta
- ☐ yli 6 vuotta

2. Kuulun ikäryhmään

- ☐ 20-30 vuotta
- ☐ 31-40 vuotta
- ☐ 41-50 vuotta
- ☐ 51-60 vuotta
- ☐ 61 vuotta tai vanhempi

3. Kuinka monessa sovittelussa olet toiminut?

- ☐ 0 - 5 sovittelussa
- ☐ 6 -10 sovittelussa
- ☐ 11-15 sovittelussa
- ☐ 16-20 sovittelussa
- ☐ 21 tai sitä useammassa sovittelussa

4. Oletko osallistunut Satakunnan sovittelutoimiston tarjoamiin koulutustilaisuuksiin?

- ☐ olen _____ kertaa
- ☐ en

5. Mielestäni jutun asianosaiset ovat valmiimpia sovitteluun sovittelutoimistosta saamansa ennakkoinformaation johdosta.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

6. Sovittelutoimiston ammattihenkilön toteuttama jutun asianosaisten informointi edesauttaa sovittelutapaamisen suunnittelua.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

7. Sovittelutoimiston ammattihenkilön jutun asianosaisille antama ennakkoinformaatio ei mielestäni nopeuta sovittelutapahtuman alkamista.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

8. Sovittelutoimiston ammattihenkilön antama ennakkoinformointi ei vähennä jutun asianosaisten sovitteluprosessiin liittyvää epätietoisuutta.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

9. Sovittelutoimiston ammattihenkilön antama informaatio ennen sovittelutapaamista vaikuttaa sovitteluhalukkuuteen myönteisesti.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

10. Jutun asianosaisten sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saama ennakkoinformointi saattaa vaikuttaa häiritsevästi sovittelutapahtumassa.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

11. Sovittelutoimiston ammattihenkilön yhteydenotot jutun asianosaisiin ovat välttämättömiä.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

12. Sovitteluun tulevien jutun asianosaisten ei tarvitse saada sovittelutoimiston ammattihenkilöiltä enakkoinformaatiota ennen sovittelua.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

13. On samantekevää millaista informaatiota sovittelutoimiston ammattihenkilö antaa jutun asianosaisille.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

14. On hyvä, että jutun asianosaiset ovat voineet pohtia sovittelutoimiston ammattihenkilön enakkoinformaation perusteella sovitteluun liittyviä asioita.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

15. Mielestäni sovittelutoimiston ammattihenkilöt antavat jutun asianosaisille enakkoinformointia riittävästi.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

16. Jutun asianosaisten sovittelutoimistosta saama informaatio on kaikille tasapuolista.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

17. Minulle osoitetun sovittelutapahtuman suunnittelu on helpompaa jos jutun asianosaiset ovat saaneet sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaatiota.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

18. Sovittelutoimiston ammattihenkilön jutun asianosaisille antama ennakkoinformaatio voi edistää työskentelyäni sovittelutapahtumassa.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

19. Jutun asianosaisten saama ennakkoinformointi ja oma toimintani sovittelutapahtumassa ovat toisinaan ristiriidassa.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

20. Sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaatio jutun asianosaisille ei vaikuta omaan sovittelutyöskentelyyni mitenkään.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

21. Jutun asianosaisten ennakkoinformointi sovittelutoimiston ammattihenkilöiden taholta on tärkeä osa kaikissa sovitteluprosesseissa.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

22. Sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformaatio jutun asianosaisille häiritsee omaa valmistautumistani sovittelutapahtumaan.

- ☐ täysin samaa mieltä
- ☐ jokseenkin samaa mieltä
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin eri mieltä
- ☐ täysin eri mieltä

Kyselyn kolmeen viimeiseen kysymykseen voit kirjoittaa ajatuksiasi vapaasti.

23. Miten arvioisit sovittelutapahtuman toteuttamiseen vaikuttavan jos jutun asianosaiset ovat jääneet vaille sovittelutoimiston ammattihenkilön ennakkoinformointia?

24. Miten sovittelutoimiston ammattihenkilön jutun asianosaisille antama ennakkoinformointi hyödyttää omaa sovittelutyötäsi?

25. Millä tavalla olet huomannut jutun asianosaisten suhtautuvan sovittelutoimiston ammattihenkilöltä saamaansa ennakkoinformaatioon?

.

Tarvittaessa, voit jatkaa tekstiäsi sivun takaosaan.

Kiitokset vastauksestasi.

Tuija-Leena Kylmänen,

